Mngool.Com

مهارات الاتصال

COMMUNICATION SKILLS

تحرير

د. نوح بن يحيى الشهري

www.kau.edu.sa



ح دار حافظ للنشر والتوزيع، ١٤٣١هـ
فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية

الشهري ، نوح يحيى
مهارات الاتصال ، / نوح يحيى الشهري - جدة ، ١٤٣١هـ
٢٠٠ص ، ٢٣سم ٢٢سم
ردمك : ٧-٠٤-٨٠٧٧-٦٠٣-٩٧٨

١ - الاتصال أ. العنوان
ديوي ٣٠١,١٤ ١٤٣١/٨٠٢٤

رقم الإيداع : ١٤٣١/٨٠٢٤هـ
ردمك : ٧-٠٤-٨٠٧٧-٦٠٣-٩٧٨

الناشر

دار حافظ للنشر والتوزيع

الإدارة : جدة - حي الجامعة - شارع عبد الله السليمان - أمام كلية الهندسة
ص.ب: ٢٩٧٣ - جدة: ٢١٤٦١ هاتف - ٦٨٧٠٥٨٢ - فاكس : ٦٨٩٥٣٩٢ - ٦٨٧٨٧٩٨
المركز الرئيسي : شارع عبد الله السليمان - أمام كلية الهندسة هاتف: ٦٨٠٢٨٨٤
فرع (٢) : شارع الجامعة - أمام دوار الجامعة - هاتف : ٦٨٧١٤٠٠
فرع (٣) : السليمانية - بجوار بوابة الجامعة الشمالية رقم٤ هاتف: ٢٥٢٢٢٢٣
فرع (٤) جامعة الملك عبد العزيز (طلاب) غرب كلية الآداب
هاتف : ٦٩٥٢٠٠٠ تحويلة : ٦٥٨٠٩
فرع (٥) حي الصفا شارع الأربعين هاتف : ٦٩٣٧٨٣١
فرع (٦) شارع حراء غرب دوار التاريخ هاتف:٦٩٩٨٤٤٨
www.darhafiz.com - webmaster@darhafiz.com

المتابعة و التنسيق أ/ أيمن بن ناجي باجنيد

التصميم والإخراج



Tel : 02 - 65 11 772 Fax : 806 Mob: 055 100 66 56
www.maaliART.com



المؤلفون

١ / د. نوح بن يحيى الشهري

٢ / د. عبدالمنعم بن عبدالسلام الحياني

٣ / د. أحمد عبدالله الغامدي

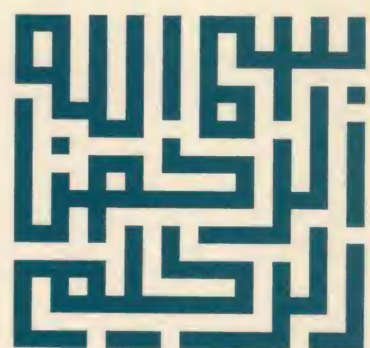
٤ / د. سعيد بن عبده نجيده

٥ / د. طارق بن سيد الخليفي

٦ / د. أميرة محمد النمر

تحرير

د. نوح بن يحيى الشهري




المقدمة

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على رسول الله وبعد

في خطوة تطويرية يسعى فيها قسم مهارات الاتصال لرفع مستوى الطالب الجامعي و تدريبه على مهارات الاتصال بطريقة عملية ترتكز على المهارة مع بعض المعلومات النظرية التي تخدم تلك المهارات التي يجب على الطالب ممارستها وتطبيقها أثناء دراسته وفي حياته العملية .

وقد حرصنا أن نقدم المادة العلمية للطالب في أسلوب سهل وعبارات واضحة مع التركيز على المهارات والتدريبات العملية التي تحقق أهداف المادة التي وضعتها إدارة الجامعة لبرنامج السنة التحضيرية.

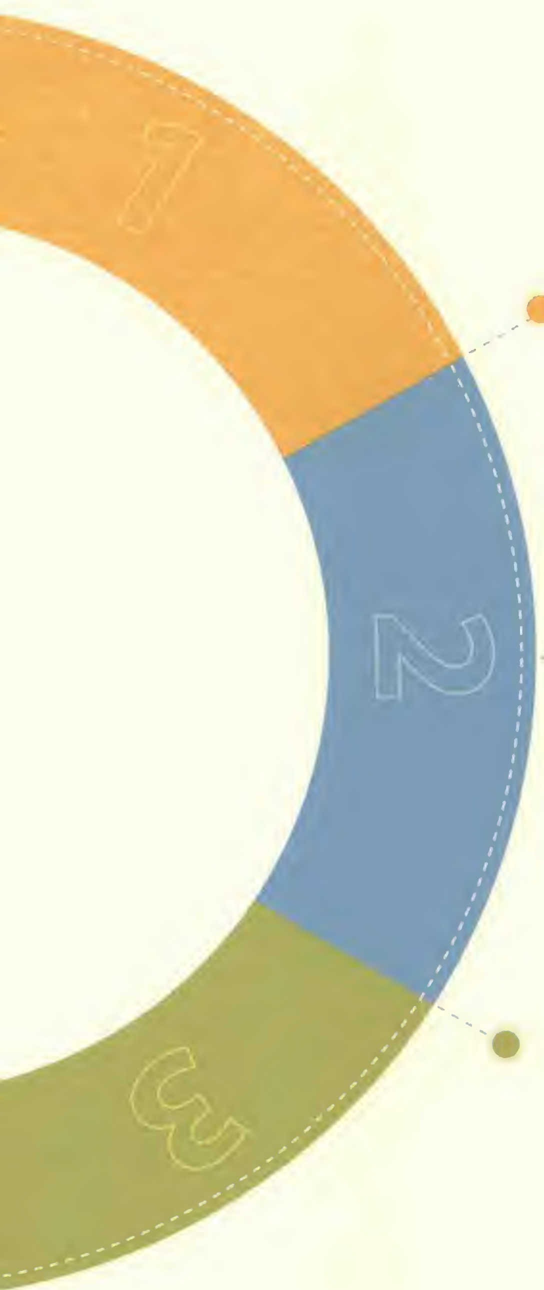
إن تدريب الطالب على التواصل الفعال مع زملائه وأساتذته وكافة فئات المجتمع هو الهدف الذي صمم على أساسه هذا الكتاب وذلك لنتجاوز مرحله الاقتصار على حفظ المعلومات أو معرفة عناصر الاتصال ونظرياته فحسب، إن حُسن الاتصال هو بوابة النجاح في الحياة العلمية والعملية .

وإنني و زملائي في فريق التأليف يسرنا أن نتقدم بجزيل الشكر والتقدير لإدارة جامعتنا الرائدة ممثلة في معالي مديرها الاستاذ الدكتور أسامة بن صادق طيّب وسعادة وكيل الجامعة للشؤون التعليمية الاستاذ الدكتور عبد الرحمن بن عبيد اليوبي رئيس اللجنة العليا للسنة التحضيرية وسعادة عميد كلية الآداب والعلوم الإنسانيةالدكتور محمد بن سعيد الغامدي لما لمسناه منهم من دعم ومساندة لإخراج هذا العمل بصورة مشرفة مع يقيننا بأن هذا العمل هو خطوة يجب أن تتلوها خطوات تطويرية وتقويمية لتحسينه من خلال آراء الأساتذة الفضلاء والخبراء المختصين في مجال الاتصال فالعلم رحم بين أهله ورحم الله امرءاً أهدى إلينا نصحاً و نقداً بناءً يسهم إن شاء الله في تطوير العمل وتكميله .

رئيس قسم مهارات الاتصال

د. نوح بن يحيى الشهري





مقدمة في الاتصال

مهارات الاستقبال

مهـارات الإرسـال

مهارات الاتصال في بيئة العمل

مهارات الحوار والإقناع

الاتصال غير اللفظي



الفهـــرس

المقدمة

الموضوع	الصفحة
تمهيد	7
أهداف المقرر	13
اكتساب المهارات وتكوين العادات	15

الوحدة الأولى

الموضوع	الصفحة	الموضوع	الصفحة
تعريف الاتصال	18	معوقات الاتصال	25
أهمية الاتصال	20	الاتصال مع الذات	26
أنواع الاتصال	22		
خصائص الاتصال	23		

الوحدة الثانية

الموضوع	الصفحة	الموضوع	الصفحة
أهمية الإنصات	38	العوامل التي تؤثر في القراءة	44
تعريف الإنصات	38	أساليب القراءة	45
عوائق الإنصات	39	توصيات للقراءة الإلكترونية	48
مهارات الإنصات	40	مشتتات التركيز في القراءة	49
القراءة ومميزاتها	42		

الوحدة الثالثة

الموضوع	الصفحة	الموضوع	الصفحة
تعريف الاتصال اللفظي وخصائصة	57	أنواع الكتابة	74
مهارات التحدث والمخطابة	59	المهارات الأساسية في الكتابة	74
مهارات الإلقاء	63	أدوات الكتابة	78
إعداد العرض	67	الكتابة باستخدام الحاسب الآلي	78
مهارات الكتابة	73	البريد الإلكتروني	79

الفهرس

الوحدة الرابعة

الموضوع	الصفحة
تمهيد	86
تعريف الاتصال غير اللفظي	87
مقدمات في الاتصال غير اللفظي	87
أهمية الاتصال غير اللفظي	88
أدوات الاتصال غير اللفظي	88

الوحدة الخامسة

الموضوع	الصفحة
مفهوم الحوار	106
أهمية الحوار	109
أنواع الحوار	111
أنماط المتحاورين	114
سمات المحاور المقنع	116
مهارات الحوار	119
مفهوم الإقناع وأنواعه	130
محفزات الإقناع	132
مهارات الإقناع ومتطلباته	134
معوقات الحوار والإقناع	136

الوحدة السادسة

الموضوع	الصفحة
اقسام الاتصال في بيئة العمل	144
مستويات الاتصال في بيئة العمل	146
مهارات التقديم للأعمال	147
كتابة السيرة الذاتية	147
كتابة خطاب التقديم	157
خطاب التوصية	159
المقابلة الشخصية	161
الاتصال المكتوب	165





تمهيد

الحمد لله و الصلاة و السلام على رسول الله و على آله و صحبه و من والاه وبعد ...

الاتصال الإنساني وسيلة للتعايش بين الناس، وعامل من عوامل استقرار المجتمعات. و به يتبادل الناس المعرفة و الأفكار و المشاعر، وكذلك فإن نجاح المرء في الحياة يعتمد على مدى تمتعه بمهارات الاتصال . وكثيرٌ من الأزمات الاجتماعية كالمشكلات الأسرية، و مشكلات التحصيل العلمي، وضعف الحوار بين فئات المجتمع ليست إلا مظهراً من مظاهر الخلل في الاتصال.وقد هيأ التطور الذي تعيشه الحياة اليوم، بيئات جديدة للعمل، ووسائل حديثة للاتصالفأصبحت له قواعد و صور لا بد من تعلمها، ومن هنا جاء المقرر الذي يتناول أدوات الاتصال الإنساني ووسائله، ويُعنى بإكساب الطالب المعارف والمهارات التي يحتاج إليها في نقل الأفكار و المشاعر و التفاعل الإيجابي مع الآخرين .

أهـداف المقـرر



1. تعريف الطلاب بالاتصال الإنساني من حيث مفهومه و أهميته وعناصره، وخصائصه، و معوقاته و أنواعه.
2. إكساب الطلاب المهارات اللازمة لتقديم أنفسهم وأفكارهم بأكثر الطرق تأثيراً .
3. إكساب الطلاب المهارات و القدرات التي تمكنهم من حسن الإنصات للمتحدثين.
4. تعريف الطلاب بأساليب القراءة و اكتساب مهاراتها .
5. مساعدة الطالب على تنمية مهارات الاتصال غير اللفظي وتطويرها.
6. اكساب الطلاب مهارات الحوار والإقناع .
7. تعريف الطلاب أنماط الاتصال في بيئة العمل ووسائلها واكتساب مهارات الاتصال باقتدار داخل هذه البيئة.



في هذا المقرر



إن فهم الاتصال و تحليله و معرفة مكوناته و عناصره هو الوسيلة الأولى إلى تحسين الاتصال وتطويره، ويبدأ الاتصال من الاتصال بالذات و فهمها و تقديرها، وسنتحدث في الوحدة الأولى من هذا الكتاب عن هذه الأمور بالتفصيل.



و تتناول الوحدة الثانية مهارات الاستقبال في الاتصال، و نعني بها مهارات الإنصات للآخرين و أساليب القراءة وأنواعها و كيف نختار الأسلوب الأمثل عند القراءة و كيف نمارسه.



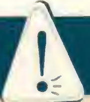
و تتناول الوحدة الثالثة الجانب المقابل في الاتصال، و نعني به مهارات الإرسال متضمنة التحدث المؤثر و أدب الاتصال الهاتفي، و مهارات الإلقاء و العرض، و الكتابة و أدواتها الحديثة و مهاراتها الأساسية و استعمال البريد الإلكتروني.



و في الوحدة الرابعة سيعرف الطالب الاتصال غير اللفظي، و أهميته و أدواته و كيف يمكن توظيفه لتعزيز الرسائل التي نرغب في إرسالها أو فهم الرسائل الموجهة إلينا.



و في الوحدتين الأخيرتين سنتناول تطبيقات لمهارات الاتصال في مجالين مهمين: الحوار و الاتصال في بيئة العمل.



معلومة

- إن هذا المقرر لا يهدف إلى تعريف الطالب بالمهارة فحسب وإنما يُعنى بإكسابه إياها وتدريبه على ممارستها؛ من أجل ذلك تم صياغته على هيئة حقيبة تدريبية، مراعياً اختيار الأدوات التي تزيد من فهمه واستيعابه كالصور التوضيحية المناسبة، والتمارين والتطبيقات المثرية والتي جُعلت أصلاً من أصول المادة و مقياساً لإتقان هذه المهارة.

اكتساب المهارات وتكوين العادات

- **المهارة في اللغة**: الحذق والإتقان، وفي الحديث: قال صلى الله عليه وسلم "الماهر بالقرآن مع السفرة الكرام البررة".
- **وفي الاصطلاح**: القدرة اللازمة لأداء عمل معين بسرعة ودقة وإتقان .



- وهناك أربع مراحل لاكتساب المهارة

١. مرحلة اللاوعي و اللامهارة:

و في هذه المرحلة لا يعلم المرء شيئاً عن المهارة و لا يفكر فيها أو يستشعر الحاجة إليها كمن لا يجيد قيادة السيارة و لا يفكر فيها. و للانتقال من هذه المرحلة لا بد من وجود دافع أو حافز كظهور الحاجة لتعلم قيادة السيارة.

٢. مرحلة الوعي و اللامهارة:

و في هذه المرحلة يتنبه المرء لأهمية المهارة فيدرك أن عاداته و مهاراته لا تحقق حاجته فتنشأ عنده الرغبة في اكتساب المهارة.

٣. مرحلة الوعي و المهارة :

و هي المرحلة التي يتعلم فيها المهارة ويتدرب عليها

و تتطلب منه جهدا لإتقانها، فيهتم بتفاصيلها كاملة، ففي مثال قيادة السيارة فإن من بدأ تعلم القيادة ينظر في كل ما حوله بعناية شديدة ويستحضر تفاصيل القيادة على الوجه الصحيح.وتستمر هذه المرحلة حتى تصبح المهارة جزءاً من اللاوعي ثم تنتقل إلى المستوى الرابع.

٤. مرحلة اللاوعي و المهارة:

و هنا يصبح متقنا للمهارة من غير جهد ومن غير استحضار لتفاصيل أدائها، كقيادة السيارة حين يتقنها المرء .



تذكّر

1. **إن الرغبة في التعلم هي أول المحركات إلى اكتساب المهارة، و تنشأ من إدراك الحاجة إلى المهارة، و الوعي بأهمية تعلمها وما يترتب على الجهل بها من عواقب.**
2. **ثم تأتي المعرفة و التعلم، من أجل اكتسابها و العمل بها.**
3. **ثم تصبح بالتدرج عادة وعملاً من الأعمال التي يقوم بها الإنسان بلا وعي.**

وغياب واحد من هذه الثلاثة (الرغبة، والمعرفة، والممارسة) يؤثر في اكتساب المهارة، فغياب الرغبة يحول دون اكتسابها، و التعلم من غير تطبيق لا يفيد - كما قال الإمام الشافعي رحمه الله : **(ليس العلم ما حفظ، العلم ما نفع)** -، و لا تطبيق من غير تعلم .
إن التطبيق الدائم والمتكرر هو الذي يصير العمل عادة، والعادة طبع ثان، وفي الحديث الشريف: **"وما يزال الرجل يصدق ويتحرى الصدق حتى يكتب عند الله صديقا"** .

سلّم التعلم



الوحدة الأولى

1 مقدمة في الاتصال



- تعريف الاتصال.
- أهمية الاتصال.
- خصائص الاتصال.
- العناصر الأساسية للاتصال.
- معوقات الاتصال.
- أنواع الاتصال.
- الاتصال مع الذات.

مقدمة

كان الاتصال ومازال أحد الأعمال التي يرتبط وجودها بوجود الإنسان. ومرد ذلك إلى أنه مدني بطبعه، وأنه مفطور على الحرص على أن يفهم غيره، ويفهمه غيره وهذا الفهم يتأتى بما نسميه الاتصال الإنساني Human Communication فما المقصود بالاتصال و ما عناصره؟

1 أولاً: تعريف الاتصال

ليس هناك اتفاق على تعريف هذا المصطلح ولكننا غير معنيين بما وقع فيه من خلاف، وحسبنا أن نستخلص مما قيل فيه عبارة موجزة، نبين ماهيته، فهي التي تهمنا. ويمكن تعريفه بأنه هو: **تبادل المعلومات و الآراء و المشاعر عن طريق رموز وإشارات تعبر عنها.**

عناصر الاتصال

يبدأ الاتصال حين يتم التعبير عن رسالة بواسطة مرسل. و توضع الرسالة في شكل رموز وتُنقل إلى المتلقي بوسيلة معينة فيقوم المتلقي بفك الرموز وتفسيرها ثم يُصدر إشارات تدل على أنه فهمها أو لم يفهمها. و يمكن توضيح ذلك بهذا الشكل:



1 المرسل

المرسل هو الذي يبدأ الاتصال بإرسال الأفكار أو الآراء أو المعلومات التي يريد نقلها في رسالة يعدها ، فإن كان المرسل هو مصدر الفكرة أو الرأي أو المعلومة سُمي المصدر، فإن كانت الأفكار و المعلومات و الآراء لغيره وإنما أعدها فقط سُمي القائم بالاتصال

2 الرسالة

ويقصد بها المضمون الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل من أفكار ومعلومات ومشاعر يُعبر عنها برموز لغوية أو غير لغوية. فحينما تكتب خطاباً فإن المكتوب هو الرسالة وحينما نتحدث فإن الحديث هو الرسالة وحينما نبتسم أو نستمع بإصغاء فإننا نرسل رسائل لتدل على معانٍ معينة كما نستقبل رسائل أخرى من غيرنا.

3 الوسيلة

إن الوسيلة أو القناة هي التي يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل وهذه الوسيلة تختلف في خصائصها وإمكاناتها باختلاف الموقف وعدد المتلقين وانتشارهم و المسافة بين المرسل والمستقبل و تصل الرسالة إلى المستقبل من خلال وسيلة واحدة أو أكثر، و كلما زاد عدد القنوات التي يستعملها المر سل زاد تأثير الاتصال لتعدد الحواس التي يستعملها المستقبلون ويعني ذلك أن كثرة الوسائل المستعملة في الاتصال لا تضاعف أو تقوي اهتمام المستقبلين فقط بل تدعم الرسائل وتعين على الفهم وتجمل الصورة الذهنية للمرسل، وتقوي الثقة به.

4 المُستقبل

إن المستقبل هو أهم طرف في الاتصال؛ لأنه هو المعني في رسائلنا، فهو قارئها حين تُكتب، وهو سامعها حين يُنطق بها فيجب أن يضع المرسل في اعتباره طبيعة المستقبل أو المتلقي ويتفهمها حتى يضمن تحقق الهدف من الرسالة. إن المتلقي لا يستقبل الرسالة ويتأثر بها مباشرة وإنما يقوم بتنقيح وتنقية على حسب سماته النفسية والاجتماعية ومستوى تعليمه واتجاهاته.

5 رجـع الصـدى

يُقصد برجع الصدى أو التغذية المرتدة: ما يحصل عليه المرسل من المستقبل حتى يستطيع أن يقرر هل حققت الرسالة أهدافها أو لم تحققها. أي رد الفعل الذي يبديه المتلقي استجابة لما يكون المرسل قد أرسله من معلومات ورسائل. ورجع الصدى مهم في تبادل المعاني بين المرسل والمستقبل؛ لأنه يدل المرسل على ما ينبغي أن تكون عليه رسائله اللاحقة، ليكون لها من الأثر ما يرجو .

إن المرسل حين يصوغ رسالته، ويرسلها إلى المستقبل يسعى إلى تحقيق أهداف معينة ويتوقع رد فعل أو استجابة ترتد إليه في صورة من صور التعبير، ويدخل في ذلك التعبيرات غير اللفظية مثل: إيماءات الوجه، و الإشارات، وغيرها من الرموز. سواء أكان رد الفعل إيجابياً يتفق مع أهداف المرسل أم كان سلبياً يتعارض مع هذه الأهداف .



معلومة

- رجع الصدى في الاتصال أنواع، منها:
  ١ - إيجابـي : يشجع المرسل على الاستمرار في تقديم رسائل مشابهة .
  ٢ - سلبـي : يتطلب تعديل صورة الرسالة التالية أو مضمونها .
  ٣- فـوري : كالذي يكون في حوار المجموعات الصغيرة حين تتطلب المحادثة الاستماع والجواب، ويمكن أن يظهر في أي موقف اتصالـي (كمقاطعة المتحدث في أثناء الكلام بسؤال أو تعليق مثلاً).
  ٤- مؤجـل: يتأخروصوله إلى المرسل كما يحدث في وسائل الاتصال الجماهيرية



2 ثانيـاً: أهميــة الاتصـال

- ليس من قبيل المبالغة أن نقول إن إدراك المرء للواقع من حوله، و وعيه بمصالحه، وسعيه نحو تحقيق ما يطمح إليه تتم كلها خلال الاتصال، بل إن نجاح المرء أو إخفاقه في حياته العملية تعتمد جميعها – بعد مشيئة الله تعالى – على طريقته في الاتصال، فالاتصال مهم لأنه:

1. سمة أو صفة من صفات الإنسان الأساسية.
2. يساعد على فهم الأحداث، و التزود بالمعلومات، و اتخاذ القرارات.
3. ضروري لإشباع حاجات الإنسان المادية و المعنوية.
4. عن طريق الاتصال يتجنب المرء العزلة و يكوّن علاقات اجتماعية مع غيره، ويحافظ على هذه العلاقات.
5. الاتصال ضروري لتحقيق النجاح في الحياة عامة و في التعلم و التعليم و التأثر و التأثير خاصة.

لا تقتصر أهمية الاتصال على المستوى الفردي بل له أهمية مجتمعية أيضا



الاتصال أساس قيام المجتمع

ويمكن تشبيه الاتصال بأنه الغراء الذي يربط البشر بعضهم ببعض و لولا الاتصال ما وجد المجتمع ولا استمر.



من خلال الاتصال يكتسب المرء خصائص المجتمع

الذي يعيش فيه و كذلك قيمه و تقاليده و معتقداته و ينقلها إلى غيره من خلال التنشئة الاجتماعية فيتحقق التكيف الاجتماعي مع هذا المجتمع والتوافق مع قيمه و عاداته.



المجالات المتنوعة

تتنوع وظائف الاتصال وأدواره بالنسبة إلى المجتمع، و يتضح ذلك في مجالات متنوعة منها المجال الاقتصادي والسياسي والصحي و مجالات الإرشاد والدعوة.

3 ثالثاً: أنواع الاتصال

- يمكن تصنيف الاتصال إلى عدة أنواع وفقا لمعايير عدة:

1 من حيث اللغة المستعملة

- **اتصال لفظي**

(باستعمال الكلمات المنطوقة و المكتوبة).

- **اتصال غير لفظي**

(باستعمال تعابير الوجه و الإشارات و لغة الجسد).

- **اتصال فوري أو متزامن**

(كأن يتحدث شخص إلى آخر بطريقة مباشرة).

- **اتصال غير متزامن**

(يكون هناك فاصل زمني بين إرسال الرسالة و تلقيها من المستقبل، مثل الرسائل البريدية و رسائل البريد الإلكتروني).

2 من حيث رسميته

- **اتصال رسمي**

(مثل الاتصالات داخل بيئة العمل في المؤسسات الحكومية و غيرها).

- **اتصال غير رسمي**

(مثل ما يحدث بين الأصدقاء و أفراد الأسرة).



و هناك تصنيفات أخرى كثيرة أهمها:

تصنيف الاتصال وفقاً لعدد المشتركين

1 اتصال ذاتي

و هو اتصال عقلي يحدث داخل الفرد حين يتحدث مع نفسه. ويشتمل على إدراك الشخص و وعيه بأفكاره و تجاربه وانطباعاته و مشاعره. وهو حديث إلى النفس. أي إن المرسل و المستقبل في هذه الحالة امرؤ واحد

2 اتصال شخصي

و يطلق عليه الاتصال وجها لوجه و هذا النوع من الاتصال شائع في مواقف الحياة كلها و مثاله أن تتحدث إلى صديق و الحوار بين شخصين.

3 اتصال جمعي

وهو ما يحدث بين مجموعة من الأشخاص، ومنه المحاضرات الجامعية.

4 اتصال جماهيري

و هو اتصال بجموع من الجماهير كالاتصال التلفزيوني.

4 رابعاً: خصائص الاتصال

يتميز الاتصال بعدد من الخصائص نشير إلى أهمها على هذا النحو:

- الاتصال عملية دئمة ومستمرة.
- الاتصال ينتشر في الزمان و المكان.
- يتسم الاتصال بالتلقائية.
- الاتصال يتسم بالتغير و التجدد.



1 الاتصال عملية دائمة ومستمرة : ويعني ذلك أنه دائم الحدوث فالاتصال مهم من أجل ممارسة أنشطة الحياة اليومية، والإنسان يقضي يومه متحدثاً ومستمعاً وقارئا، وفي كل الحالات فهو يرسل رسائل اتصالية ويستقبلها، أي إنه لا يستطيع أن ينعزل عن ممارسة الاتصال، حتى وإن كان صامتا فإن هذا الصمت قد يُعد نوعاً من أنواع الاتصال.



2 الاتصال ينتشر في الزمان و المكان: إذا كان الاتصال مستمراً -أي لا ينقطع- ساعة من ليل أو نهار فإن ذلك يعني " أن الإنسان لا يحتاج إلى الاتصال فحسب ولا يستعمله فقط ؛ بل يجده من حوله في كل مكان، وفي كل لحظة من حياته".



3 يتسم الاتصال بالتلقائية: يحدث معظم الاتصال الشائع في حياتنا في مواقف عادية أو مألوفة، من غير وعي منا بأنها تتضمن مهارات اتصال على وجه العموم، فنحن نتحدث مثلاً إلى معلمينا عن مستوانا الدراسي، أو نناقش خططنا الخاصة بالإجازات مع آبائنا، وهذه مواقف اتصالية نرسل ونتلقى من خلالها رسائل متنوعة لفظية وغير لفظية .

وهذه المواقف تتم ببساطة و تلقائية، غير أن هذه البساطة والتلقائية التي يحدث بها الاتصال لا تعني أنه كذلك حقاً، فالاتصال أكثر تعقيدا مما يبدو.



4 الاتصال يتسم بالتغير و التجدد: فالاتصال ظاهرة ديناميكية (أي متغيرة)، و من سماته الأساسية أنه لا يتوقف أو يتجمد عند نقطة محددة، كما أنه يتجدد في صوره و وسائله تجدداً مستمراً مع تطور الحياة الإنسانية.

5 خامساً : معوقات الاتصال

- يمكن أن يتعرض الاتصال لعوائق تحول دون وصول الرسالة أو تؤثر في مضمونها مما يؤدى إلى سوء الفهم أو عدم تحقق الهدف من الاتصال، و من المعوقات:

1 عدم الخبرة المشتركة: لكي يحدث الاتصال الفعال والمؤثر لابد من أن يقع في مجال الخبرة المشتركة لكل من المرسل والمستقبل ، فالاختلاف بينهما في اللغة مثلا، أو في مستوى التعليم والعادات والخبرة في الحياة (أي الاختلاف في خلفيتهما الاجتماعية و الثقافية في الجملة) يؤدى إلى ما يسمى اختلاف الإطار المرجعي بين المرسل والمستقبل، فيقع الاتصال خارج منطقة الخبرة المشتركة مما قد يعوق الفهم أو يعرقل الاتصال.

2 التشويش: و يعنى في الجملة عدم وضوح الرسالة وعدم القدرة على تفسيرها لأسباب قد يكون مردها إلى طريقة الإرسال أو الاستقبال أو تأثير المناخ أو البيئة.

وفى علم الاتصال يمكن تعريف التشويش بأنه: عدم إدراك المستقبل للرسالة بالمعنى الذي يريد المرسل.

ومن أمثلة التشويش (التشويش المادى) صوت طائرة تمر أثناء المحاضرة، ورنين الجوال، ووجود ضوضاء تؤثر في صوت المذياع، وهناك (التشويش الدلالي) وينتج من غموض الكلمات التي يستعملها المرسل أو عدم وضوح دلالاتها لدى المستقبل ، وكلما زاد التشويش قل تأثير الرسالة.

3 عوائق لدى المرسل أو المستقبل: قد يعمل المرسل عملاً يحول دون وصول رسالته على الوجه الذي أراد كأن يفرض أن يفهم المستقبل رسالته على الوجه الصحيح من غير أن يجعلها على الصورة التي يسهل فهمها أو يتجاوز حدود الأدب في رسالته أو يجعل فيها ما يستفز المستقبل، وكصعوبة المفردات المستعملة فيها، وهكذا.

كما أن المستقبل قد يكون في حالة نفسية تعوقه عن الفهم، كأن يكون غضباناً أو عطشاناً أو في ذهنه تصور سابق يمنعه من فهم الرسالة على الوجه الصحيح.

4 استعمال وسيلة غير ملائمة لطبيعة الرسالة أو الجمهور: كاستعمال وسيلة ضعيفة التأثير في الاتصال جماهيري أو وسيلة غير رسمية مع جهة رسمية أو كتابة رسالة إلى امرئ لا يجيد القراءة، أو ضعف توظيف مهارات الاتصال غير اللفظي لتعزيز الرسالة.

6 سادساً : الاتصال مع الذات

تعد الذات محورا لأنواع الاتصال كافة، فالذات هي التي تفكر و تدرك و تعي و تفسر الرسائل الاتصالية. و المرء حين يقرر الاتصال مع غيره من بنى البشر ينطلق من ذاته أولا، ويعمل عقله و فكره في مضمون ما يقول أو يريد إيصاله إلى غيره من أفكار، و هو يتأثر برغباته و حاجاته، كما أن فهمه لذاته و تقديره لها يؤثر في اتصاله، و لذلك كان إدراك الذات و اكتشافها و فهمها و إدارتها بكفاءة، بل و تطويرها و تنميتها أمر لا غنى عنه في أي اتصال.

اكتشاف الذات و فهمها



يتوقف الاتصال مع الذات على ما يسمى بـ "إدراك الذات" أو المعرفة بالذات ويقصد بها الوعي إلى حد ما بما للفرد من مشاعر و حاجات ودوافع.

و يطلق على إدراك الذات مصطلح آخر هو الوعي بالذات بمعنى الانتباه إلى الحالات الداخلية التي يعيشها الإنسان. و مع أنه قل أن يوجد من يفهم نفسه تماما ويعرف دوافع ما يقوم به من سلوك أو حقيقة ما يشعر به من مشاعر يكون الشخص الطبيعي عادة واعيا بدوافعه أكثر من أي شخص مضطرب. أي إنه تكون لديه صورة واضحة عن ذاته.

و الواقع أن الصورة التي يكونها المرء عن ذاته (صورة الذات) تعد من أكثر العوامل تأثيرا في تقديره لذاته ونعنى هنا بصورة الذات الصورة التي رسمها الشخص لنفسه في عقله أو فكرته عن ذاته. إن صورة الذات هي ببساطة رؤية المرء عن ذاته أو صورة يرسمها في عقله عن ذاته. و هي إما أن تكون إيجابية وإما أن تكون سلبية .

و يتفق علماء النفس على أن مفهوم الذات و صورة الذات على علاقة وثيقة بالسلوك، فالسلوك الإنساني نتاج عوامل داخلية و خارجية تتعلق بالجانب البيولوجى و الاجتماعي. والمرء يكون مشاعره و اتجاهاته (وفي الجملة صورته لذاته) من خلال أنماط التنشئة الاجتماعية و التفاعل الاجتماعي فضلا عما يدركه عن نفسه من تركيب جسمي ونفسي وعقلي .

و نحن لا نولد و لدينا صورة لذاتنا، فصورة الذات مكتسبة و هي تتشكل من خلال معتقداتنا بخصوص أنفسنا أو الأفكار التي نحملها في عقولنا و نقبلها على أنها حقيقة.

و نلاحظ أن أفكار الشخص المتعلقة بذاته تتشكل في الأساس من خلال رؤيته لتجارب الماضي، نجاحاته و إخفاقاته و الكيفية التي يحكم بها الأشخاص المهمون عليه و المعرفة المكتسبة. و هذه الصورة تؤثر في سلوكيات الشخص وعلى أدائه لشتى المهام كما أن أداء الشخص أيضاً يعزز من صورته لذاته و المثال على ذلك إذا كان هناك شخص يعتقد أنه لا يجيد أبدا الحديث العام (أي أن صورته الذاتية عن نفسه انه غير متمكن عندما يتحدث أمام الآخرين) فسوف يستولى عليه الخوف أو التوتر العصبي الشديد عندما يطلب منه إلقاء كلمة على الجمهور كما أن أداءه الذي ليس على درجة عالية من الإجادة سيرسخ لديه أنه متحدث سيء.

أن ذلك يعنى أن تقدير الفرد لنفسه من أهم العوامل المؤثرة على الاتصال.



ب تقدير الذات

يمكن تعريف تقدير الذات بأنه تقييم الفرد الكلى لذاته إما بطريقة إيجابية أو سلبية. وتقدير الذات هو في الأساس شعور المرء بكفاءة ذاته وقيمتها. انه الرؤية التي يحملها المرء عن قيمة ذاته. و تقدير الذات له مكونان أساسيان هما:

- **الكفاءة الذاتية:** ومعناها تمتع المرء بالثقة بالنفس و قدرته على التكيف و التعامل مع تحديات الحياة.
- **قيمة الـــذات:** و تعنى قبول المرء لنفسه و شعوره بأهميته و أهليته للحياة و بلوغ السعادة فيها و هذا ما يجعله يشعر بالرضا عن نفسه.



تذكر

و لتقدير الذات أهمية بالغة و تأثير عميق على جميع جوانب حياتنا فهو يؤثر على مستوى أدائنا في العمل، وعلى الطريقة التي نتفاعل بها مع الناس، وفى قدرتنا على التأثير على الآخرين وعلى مستوى صحتنا النفسية.إن التقدير المرتفع للذات يترتب عليه شعور بالرضا و من ثم يؤثر في شخصية المرء و قدراته و يشعل حماسه و يقويه من داخله كي يكون قادرا على بلوغ الأهداف الصعبة، كما أن تقدير الذات يعزز من الإبداع و التفاؤل في مواجهة التحديات في موقع العمل و في حياتنا الشخصية و من أجل توضيح ذلك نشير إلى ما يلي:

- **أشارت الأبحاث إلى أن من يتمتعون بتقدير مرتفع للذات يؤدون عملهم بطريقة أفضل ممن لديهم تقدير متدني لذاتهم فأصحاب التقدير المرتفع أكثر إنتاجا و يقبلون على العمل بمزيد من الجد و يتميزون بأنهم أسرع استجابة للتغييرو أكثر حسما.**

- **إن التقدير المرتفع للذات إحدى السمات الأساسية للقادة الأكفاء فعادة ما يتمتع القادة بمستويات تقدير للذات تفوق غير القادة.**

- **يعزز تقدير الذات من إقامة علاقات شخصية و اجتماعية طيبة. فحتى تقيم علاقات اجتماعية قوية و جيدة ينبغي أولا أن تكون محبا لذاتك بحق فكلما زاد حبك لها زاد حبك للآخرين و كذلك هناك حقيقة ثابتة مفادها أن احترام المرء لذاته هو أساس احترامه للآخرين.**

ج إدارة الذات

"لا يتطلب الاتصال الفعال مجرد اكتشاف الذات و فهمها و إنما أيضا إدارتها بكفاءة و من ثم تطويرها و تنميتها."

و المقصود بإدارة الذات أن يتمكن الشخص من التحكم في نفسه ومشاعره وكذلك تعديل اتجاهاته لتكون مناسبة للموقف وإدارة الوقت و تعديل السلوك بما يجعله يؤدى بكفاءة و فعالية" .

و يمكن القول بأن إدارة الذات هي المدخل الرئيسي للتغيير و أن حسن إدارة الذات يجعل الشخص ذا شخصية إيجابية و فاعلة بما ييسر له عملية إدارة الآخرين و قيادتهم .

التدريبات



4 مقياس تقدير الذات

- بين يديك "مقياس" الهدف منه التعرف على درجة تقديرك لذاتك، قم بتعبئته و شاركنا بموافقتك أو عدم موافقتك على النتيجة مع ذكر السبب في الحالتين.



5 سوّق لنفسك

- هناك حملة طلابية في الجامعة لاختيار نجم الجامعة، و تريد أن تفوز بهذا اللقب، قم بالتسويق لنفسك عبر عرض مميزاتك و قدراتك التي تجعل الآخرين يصوتون لك.



6 خط الزمن

- أنت في الثامنة عشرة من عمرك و أنت الآن على خط الزمن تستشرف المستقبل كيف ترى ذاتك و أنت في الثلاثين من عمرك في كل من: مظهرك، وظيفتك/دراستك، هواياتك؟

مراجع الوحدة الأولى

المراجع العربية - الأجنبية

١. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام و اتجاهات التأثير، عالم الكتب، القاهرة، ١٩٨٥، ص ٢٥.

٢. المرجع السابق ، ص ٢٦.

3. Sandra Hybels & Richard L. Weaver, Speech Comm-unication, D. Van Nostrand Company, New York, 1979. P. 31.

٤. حسن عماد مكاوي، ليلى حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ١٩٩٨، ص ٤٧

٥. محمد عبد الحميد، المرجع السابق، ص ٣٤.

٦. حسن مكاوي ، ليلى حسين السيد، المرجع السابق، ص ٢٦.

٧. جون ميرل، رالف لوينشتاين، الإعلام وسيلة ورسالة، تعريب ساعد خضر العرابي الحارثي، دار المريخ للنشر، الرياض، ١٩٨٩، ص ٢٩.

٨. سامية محمد جابر، الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث، النظرية والتطبيق، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، ١٩٩٥، ص ٤٥.

9. Sandra Hybels & Richard L. Weaver, Speech Comm-unication, D. Van Nostrand Company, New York, 1979. P. 31.

١٠. مدحت أبو النصر، إدارة الذات: المفهوم والأهمية والمحاور ، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة ، ٢٠٠٨م، ص ١٨٦.

١١. رانجيت سينج، روبرت دبليو، تعزيز تقدير الذات، مكتبة جرير، ط١، المملكة العربية السعودية، ١٩٨٦م، ص ٣٨.

١٢. قحطان أحمد الظاهر، مفهوم الذات بين النظرية و التطبيق، دار وائل للنشر، الأردن، ٢٠٠٤ص ١٦٨

١٣. رانجيت سينج، روبرت دبليو ، المراجع السابق ، ص ٣٨- ٤٠.

١٤. المرجع السابق ن ص ٣.

١٥. المرجع السابق ن ص ٩-٧.

١٦. مدحت أبو النصر، مرجع سابق ص ١٣٨.

١٧. مدحت أبو النصر، مرجع سابق ص ١٤١.

١٨. المرجع السابق، ص ٢٢٥.

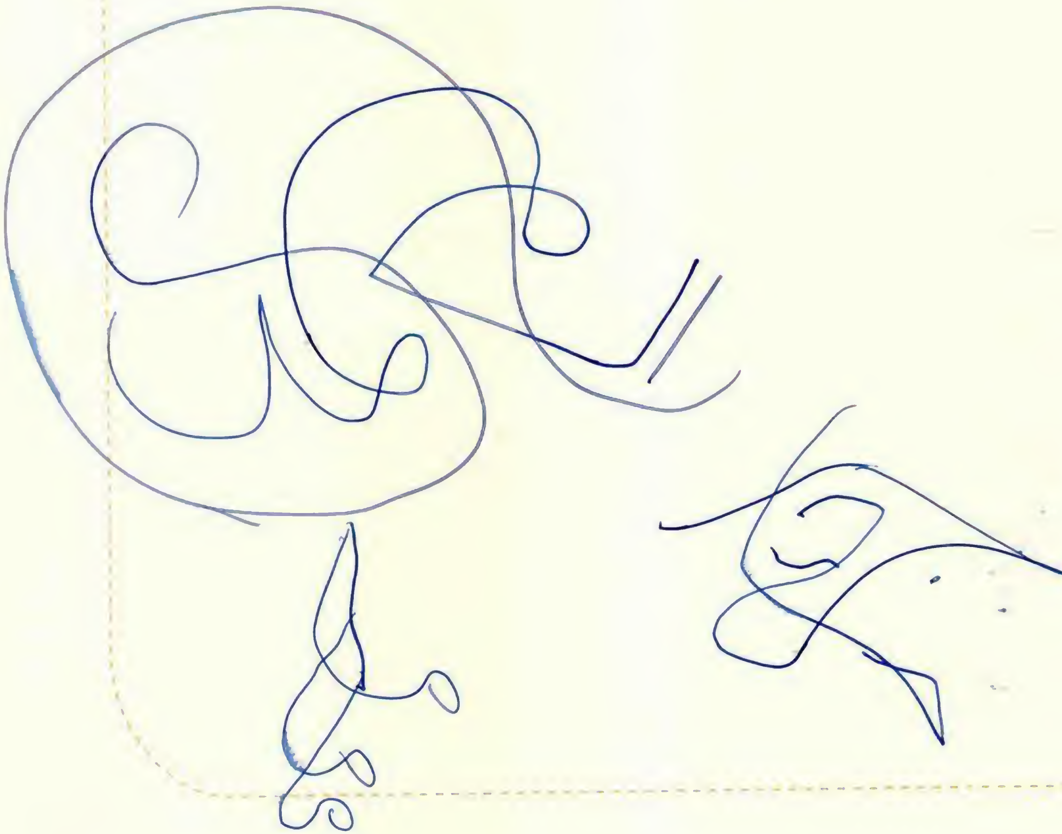
١٩. رانجيت سينج، المرجع السابق، ص ٨٩.

٢٠. ويندى درايدن، كيف تتقبل و تكتشف ذاتك، دار الفاروق للنشر و التوزيع، القاهرة ، ٢٠٠٦م، ص ٤٥.

٢١. ويندي درايدن، المرجع السابق، ص ١٦-١٣.

٢٢. مدحت أبو النصر، مرجع سابق ص١٩١.

٢٣. رانجيت سينج، المرجع السابق، ص ١٨٨.





الوحدة الثانية

2 مهـــارات الأستقبـــال

- أهمية الإنصات .
- تعريف الإنصات.
- عوائق الإنصات.
- مهارات الإنصات.
- القراءة ومميزاتها .
- العوامل التي تؤثر في القراءة .
- أساليب القراءة.
- توصيات للقراءة الإلكترونية.
- مشتتات التركيز في القراءة.



1 أولاً: مهارات الإنصات

يعتمد الاتصال الفعال بصورة أساسية على مهارة الإنصات، و هي المهارة التي يفتقد الكثير منا التعامل معها بحرفية، كما أننا نشاهد أن الإنسان يتلقى التوجيهات و التربية على حسن التحدث و المخاطبة في غالب حياته لكنه يتعلم الإنصات في سنواته الأولى بشكل عشوائي على الأغلب، و قد جاء في القرآن الأمر بالإنصات عند سماع القرآن الكريم حتى يتمكن المسلم من الانتفاع بالآيات التي تتلى (وإذا قرئ القرءان فاستمعوا له وأنصتوا لعلكم ترحمون) الأعراف: ٢٠٤ ، و جاءت قصة الجن الذين سمعوا النبي صلى الله عليه وسلم يقرأ القرآن و الذين أنصتوا للتلاوة ففهموا و تأثروا قال تعالى: (وإذ صرفنا إليك نفراً من الجن يستمعون القرءان فلما حضروه قالوا أنصتوا) الأحقاف: ٢٩

ولو سألت نفسك ما هي نسبة المعلومات التي تبقى بعد ربع ساعة من استماعك للحديث؟
وما هي النسبة بعد أيام قليلة؟.
هل تستطيع عادة الوصول إلى ما وراء الحديث من المعاني و الأسرار؟.

إن الإجابة على هذه الأسئلة تقودك إلى الحرص على اكتساب مهارة الإنصات.

إن بناء العلاقات يعتمد بشكل كبير على إجادة الإنصات للطرف الآخر، إذ أن الإنصات يعبر عن احترام الطرف الآخر و الاهتمام به.

روى ابن هشام في سيرته أن عتبة بن ربيعة جلس إلى رسول الله صلى الله عليه وسلم فقال له: يا بن أخي، إنك منا حيث قد علمت من السّطة في العشيرة و المكان و النسب، و إنك قد أتيت قومك بأمر عظيم فرقت به جماعتهم وسفهت به أحلامهم وعبت به آلهتهم وكفرت به من مضى من آبائهم، فاسمع مني أعرض عليك أموراً لعلك تقبل بعضها.

فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: قل يا أبا الوليد أسمع، فقال عتبة حتى إذا فرغ قال: أوَ قد فرغت يا أبا الوليد؟ قال: نعم. قال: فاسمع مني، قال: أفعل. فأخذ رسول الله صلى الله علية وسلم يتلو عليه من سورة فصلت، حتى إذا انتهى إلى موضع السجدة منها سجد، ثم قال لعتبة: قد سمعت يا أبا الوليد، فأنت وذلك، فقام عتبة إلى أصحابه، فقال بعضهم: نحلف بالله لقد جاءكم أبو الوليد بوجه غير الوجه الذي ذهب به، وطلب عتبة إليهم أن يَدَعوا الرسول صلى الله علية وسلم وشأنه، فأبوا وقالوا له: سحرك يا أبا الوليد بلسانه.



تذكّر

هذه القصة من سيرة النبي صلى الله علية وسلم أنموذج متميز في الإنصات و يتضح ذلك من:

1. استجابة الرسول صلى الله علية وسلم لعتبة بن ربيعة واستماعه إليه مع علمه بأنه على حق و أن كلام عتبة باطل.
2. تودد الرسول صلى الله علية وسلم لعتبة و تكنيته بأبي الوليد.
3. حث المتحدث على الكلام و إبداء الرغبة في الاستماع إليه (قل يا أبا الوليد أسمع).
4. إتاحة الفرصة لعتبة أن يتم كلامه و التثبت من اكتمال الرسالة و عدم المقاطعة (أو قد فرغت يا أبا الوليد).
5. إبداء الاستجابة الجيدة بعد انتهاء المتحدث من حديثه (فاسمع مني).
6. حسن استماع الرسول صلى الله علية وسلم لعتبة أدى إلى حسن استماع عتبة إلى النبي صلى الله علية وسلم.
7. (إن كثيراً من محادثات الناس لا يتحقق فيها الإنصات الكامل وهذا سبب ما يحدث من خلل في فهم مقاصدهم وإهدار أوقاتهم) .

أهمية الإنصـــــات

1. إن الإنصات الجيد لدى الطالب و كيفية استقباله لرسائل المعلم في المدرسة أو المحاضرة في الجامعة من أهم مقومات التعلم.
2. يتخذ الإنصات أشكالا مختلفة في المؤسسات و بيئات الأعمال مثل : (المقابلات-تلقي التوجيهات-الاجتماعات-التفاوض و المحادثات) وهذا يجعل اكتساب مهارة الإنصات من الأولويات التي يحرص عليها الموظف ولاسيما موظفي الصفوف الأمامية في خدمة العملاء ومراكز الاتصالات، ونحوهم من أصحاب الوظائف التي تُعد مهارة الإنصات أمراً أساسياً فيها.
3. تقول الدراسات إن المديرين يقضون من ٦٥-٩٠ ٪ من وقت عملهم في الإنصات للآخرين، و يقضي الإنسان نصف وقته الاتصالي منصتاً إلى الآخرين و يقضي نصفه الآخر في الكتابة و التحدث.
4. يعين الإنصات الجيد على تكوين البيئة الأسرية الآمنة، فالإنصات أساسي في تربية الأبناء، و مهم في استقرار العلاقة بين الزوجين.
5. يعتمد الإنسان في بداية حياته على الإنصات إلى الآخرين للتواصل و التعلم وتلقي الرسائل و التنبيهات.

تعـريـف الإنصـــات

- هو الاستماع للرسائل اللفظية والتنبه إلى التعبيرات اللغوية و الحركات الجسدية مع إدراك المعاني والخلوص إلى مراد المتحدث والاستجابة الملائمة لرسالته.

- يتضح من هذا المفهوم أن الإنصات يختلف عن السماع من عدة جوانب:
  - الإنصات عمل يتطلب الإرادة و الجهد بعكس السماع.
  - السماع جزء من الإنصات.
  - يتطلب الإنصات التنبه و التقويم للعبارات بعكس السماع.
  - يتطلب الإنصات الانتباه للحركات و الإشارات غير اللفظية المصاحبة للحديث.
  - الاستجابة مطلوبة في الإنصات.



كيف نتقن الإنصات؟

- إن تحسين مهارات الإنصات و إتقانها يعتمد على أصلين مهمين

1. التغلب على المعوقات التي تحول دون الانتباه و الإنصات للرسالة إنصاتاً تاماً.
2. اكتساب السلوك الذي يساعد على الإنصات و منه تشجيع المتحدث على مزيد من التواصل.

عوائق الإنصـــــات

1. **العوائق الذهنية :** إن التفكير في غير الرسالة التي تستمع لها و انشغال الذهن بمواضيع أخرى يجعل من الإنصات سماعاً مجرداً لا يؤدي في الغالب إلى فهم الرسالة، ولكي تتغلب على ذلك فرغ ذهنك واجمع عنايتك على كلام محدثك لتتمكن من الإنصات.
2. **الانطباع و الحكم السابق :** إن الحكم السابق على المتحدث يؤدي إلى الحكم السابق على حديثه سواء أكان إيجابياً أم كان سلبياً، ولن يكون إنصات ما لم تقاوم الرغبة في الحكم المبني على انطباع سابق، فتستمع للحديث إلى نهايته، فيكون حكمك شيئاً أنت استنتجته بنفسك.
3. **الحالات النفسية :** مثل القلق و الخوف و الاضطراب و الضغط أو الإجهاد كلها تؤدي إلى ضعف الإنصات.
4. **المشوشات البيئية :** مثل الضوضاء في المكان أو كثرة مثيرات الانتباه في نفس المكان.
5. **سماع ما نريد أو نحب سماعه فقط :** كثيراً ما يميل الشخص إلى انتقاء ما يريد سماعه مما يجعله غير منصت لكامل الرسالة.
6. **اختلاف اللهجة أو اللغة بين الطرفين.**

مهارات الإنصات



1 استعد للإنصات: قبل أن تبدأ الإنصات تهيأ بما يلي:

- توقف عن الحديث و استمع بعقل مفتوح للمتحدث
- تخلص من المشتتات التي تعوق الإنصات، وهي:
- أ - مشتتات داخلية (الانشغال، شرود الذهن، والأحكام المسبقة).
- ب - مشتتات خارجية (الضوضاء، وكل شيء يشتت الانتباه).
- أشعر المتحدث باستعدادك للإنصات، باستعمال وسائل الاتصال غير اللفظية كالجلسة المريحة، والنظرة المتحفزة و المنتظرة و الرنوّ إلى المرسل).



2 استمع بانتباه: فالانتباه للحديث و العناية بالرسالة هي لب الإنصات:

- استمع لكل كلمة و استمع لكل فكرة، و لا تحكم أو تقوِّم حتى ينتهي الحديث فالمتحدث يريدك أن تستمع إليه و تتفهم موقفه.
- دون ملاحظاتك إن احتجت إلى ذلك و لا تكتب كل شيء بل اكتب أهم النقاط لتلخص الحديث وتعود إليه عند المناقشة.
- احتفظ بذهنك حاضرا و ناقش رسالة المتحدث بالأسئلة المناسبة لاستيضاح الرسالة إن احتجت إلى ذلك.
- راقب أسلوب المتحدث لتتبين حقيقة الحديث (مبالغ- منطقي- متعصب..).
- راع الإشارات غير اللفظية (درجة الصوت-تعابير الوجه- الإيماءات) و فسر مدلولاتها مع الكلام.
- لا تقاطع المتحدث و إذا اقتضى الأمر المقاطعة فكن لبقاً في ذلك ويمكنك ذكر بعض العبا رات مثل : (رجاء انتظر دقيقة حتى أنتهي من أمر ما).

قال أبو عباد: " للمحدث على جليسه السامع لحديثه أن يجمع له باله، ويصغي إلى حديثه، ويكتم عليه سره ".

3 فسر مضمون الرسالة : بعد استماعك للرسالة كاملة حلل ما سمعت لفهم المعنى الذي أراد المتحدث إيصاله إليك وفق خلفيته و ليس خلفيتك.

4 قوِّم الرسالة : كون رأيك و انطباعك عن أهمية الرسالة، و حقيقتها، و هدفها، وذلك لمنطق الحديث و صحة المعلومات، و الأدلة و الاستنتاجات.

5 احذر من بعض الأعمال التي تؤدي إلى إثارة المتحدث أو دفعه إلى إنهاء الحديث ومنها :

- مقاطعة المتحدث.
- الإيحاء بالضجر أو الملل من خلال الكلمات أو الإيحاء غير اللفظي.
- استعمال عبارات محبطة (معلومة معروفة- كلام مكرر - أنت دائم الخطأ- تريد أن تعلمني!).
- المبادرة إلى إكمال الحديث عن المتحدث.



6 أد الاستجابة المناسبة، أثناء الحديث وبعده على النحو التالي :

أثناء الحديث

- هـز الرأس أو الإيماء: وهو علامة على الاهتمام والمتابعة.
- الصمت و النظر إلى المتحدث بتشوق واهتمام أو الاقتراب منه أو إمالة الصدر قليلاً إلى الأمام، قال ابن حجر: "وقد ذكر علي بن المديني أنه قال لابن عيينة: أخبرني معتمر بن سليمان عن كهمس عن مطرف قال: الإنصات من العينين . فقال له ابن عيينة: وما ندري كيف ذلك؟ قال: إذا حدثت رجلاً فلم ينظر إليك لم يكن منصتاً.
- الملاحظة العابرة مثل: نعم، هكذا، و هو كذلك، حقاً، صحيح، عجيب.
- عكس الصورة، مثل أن تقول: أشعر من كلامك أن كذا وكذا..، أشعر أنك تريد أن تقول..الخ.
- أعد الصياغة: مثل أن تقول: أنت قلت كذا وكذا، أنت ذكرت في كلامك كذا وكذا.
- كتابة بعض عبارات المتحدث المهمة وهو أمر يشعر المتكلم بالتقدير.

وذلك بحسب مستوى ومحتوى الإتصال .

بعد الحديث

- اشكره على حديثه معك.
- لخص له الرسالة لتتأكد من استيفائك للموضوع و فهمك لرسالته.

2 ثانياً : مهارات القراءة.

مقدمة

يعتمد الاتصال في شقه المكتوب على ركنين رئيسين الكتابة لإرسال المكتوب، و القراءة لاستقبال الرسائل المكتوبة، و أول شيء نزل من القرآن الكريم قوله تعالى: (اقرأ) تلك الكلمة التي تعد منهجا للأمة في التعلم. و نحن حين نتحدث عن القراءة نعني بها القراءة التي هي مهارة من مهارات الاتصال ووسيلة من وسائل التعلم و تحصيل المعرفة، و لا شك أن الحياة المعاصرة قد يسرت وسائل الاتصال المكتوب بظهور المطابع الحديثة و أدوات الكتابة الرخيصة المتداولة، ناهيك عن ثورة شبكة المعلومات (الانترنت) والبريد الإلكتروني، فأصبحت الرسائل المكتوبة التي ترد القارئ كل يوم لا تقل في عددها عن الرسائل المسموعة، فالمرء يطالع الكتب و الصحف اليومية و يستعرض بريده الإلكتروني .

و في بيئات الأعمال يقرأ المذكرات و التقارير المطولة أو المختصرة، و قد يمر على ملفات البيانات للحصول على ما يساعده في اتخاذ قراره أو إعداد تقريره، و هناك مراسلات الأصدقاء ، كما أنه يستقبل الرسائل التعليمية مكتوبة طوال مدة عمله في مؤسسته التعليمية، و مع هذا الزخم الكبير تولدت مهارات جديدة في القراءة تتجاوز فك الرموز و فهم المكتوب إلى مهارة القراءة السريعة و القراءة التحليلية والقراءة النقدية و القدرة على استخلاص الرسالة المتضمنة بين سطور المكتوب.





معلومة



في القراءة تتداخل ثلاثة عناصر للوصول إلى الرسالة :

- المعنى الذهني.
- اللفظ الذي يؤديه.
- الرمز المكتوب.

و تتم القراءة على ثلاثة مراحل :

1. مرور العين على النص المكتوب.
2. تفسير الكتابة .
3. استنتاج المعاني

بم تتميز القراءة عن غيرها من مهارات الاتصال؟

1. **بأنها تتيح العناية بتحليل الرسالة**، وذلك بإعادة النظر و التأمل في النص المكتوب كله و تحليله من غير أن تُهمل منه كلمة، وهو ما لا يتأتى أثناء الاستماع للرسائل الصوتية أحياناً.

2. **أنها مجردة من مؤثرات الاتصال اللفظي.**
فالرسالة المكتوبة محكومة بدقة الكلمات و بلاغتها و وضوح معانيها، مجردة من مؤثرات الصوت أو الأداء الذي قد يوجه التأثير في الاتصال الصوتي إلى حد كبير.

3. **ثبات الرسالة.**
فيمكن الرجوع إليها في كل وقت و تأجيل الإطلاع عليها إلى الوقت الأنسب، دون تغيير أو تحريف.

4. **أنها تحتاج إلى تعلم.**
فهي مهارة لا تتأتى للأميين أو غير المتعلمين.

العوامل التي تؤثر في القراءة.



1 لغة المادة المقروءة

فقد تكون المادة مكتوبة بلغة سهلة واضحة، أو بلغة صعبة لا يفهمها إلا المتخصص، وقد تكون ضعيفة غير مترابطة و يصعب فهمها و وقد تستعمل فيها مصطلحات و رموز متخصصة ينبغي الكشف عنها في المعاجم والكتب المتخصصة لفهم المراد.

2 الغرض من القراءة

أ - القراءة من أجل الحصول على معلومة محـددة:
و يحسن في هذا النـوع استعمـال القـراءة السـريعـة.

ب - قـراءة الفهم و الاستيعاب:
و يقرأ فيها بعناية و مراجعة.

ج - القراءة النقدية:
و تحتاج إلى تأمل مع تحليل و معرفة سابقة بمجال المقروء.

د - قراءة للمتعة: كقراءة الروايات و القصص.



3 الحالة التعليمية والثقافية للقارئ

كلما زاد علم القارئ و اتسعت ثقافته و زادت ثروته اللغوية كلما كانت مهارته في القراءة و تحليل ما يقرأ أعظم.

4 الحالة النفسية للقارئ

يحتاج القارئ إلى نشاط الذهن و حضور العقل أثناء قراءته، فشرود الذهن و الخمول و الإرهاق كلها تقلل الاستيعاب و تجعل القارئ يمر على السطور بدون وعي.

5 البيئة

القراءة تحتاج إلى هدوء و راحة، ويؤثر فيها ما حول القارئ من إضاءة و ضجيج وحرارة وبرودة،كما يؤثر فيها نوع المادة التي كتب عليها المقروء، من حيث جودته ووضوح خطه، سواء أكان المكتوب عليه آلة إلكترونية أم كان ورقاً.

أساليب القراءة

ينبغي أن ينوع القارئ في أسلوب قراءته وسرعتها بما يلائم طبيعة المادة التي تقرأ والهدف من القراءة. و نستعرض هنا أبرز الأساليب المستعملة في القراءة:

1 قراءة الاستكشاف أو المسح:

هي أسلوب يستعمل في طلب معلومة يريدها القارئ، فلا ينظر إلى سواها في أثناء مروره السريع على النص، ويستعمل هذا النوع من القراءة غالباً في البحث في المراجع و المعاجم و الموسوعات.

ويتطلب هذا الأسلوب من القراءة استحضار صورة المعلومة وهيئتها، و فهم طريقة الصف و تنسيق الإخراج وأساليب عرض المعلومات في الكتاب، ليتأنى القارئ عند المرور على الأشكال المشابهة لها و يمر سريعا على ما سواها دون توقف أو تأنّ. وذلك للوصول إلى الهدف وينبغي التركيز على هدف المعلومة المطلوبة دون الالتفات لغيرها لأن كثيرا من القراء قد يستطردون مع معلومات الكتاب الممتعة و ينصرفون عن البحث إلى قراءة الكتاب مما يضيع عليهم الوقت.



2 القراءة التصفحية:

و تستعمل للحصول على الصورة أو الفكرة العامة للنص، وللقراءة التصفحية ينصح بما يلي:

- قراءة مقدمة النص: و يبين فيها الكاتب غالبا الهدف من الكتابة و دافعه لها ومنهجه في الكتاب.
- قراءة الفهرس: من أجل الاطلاع على موضوعات الكتاب ومعرفة موضوعه الرئيسي.
- قراءة فقرة أو فقرتين من أهم الفصول والاطلاع على بعض موضوعات الكتاب من أجل تكوين رأي عن المكتوب.
- بعض الكتاب يضع ملخصا عاما في خاتمته أو يضع ملخصات مختصرة في نهايات الفصول أو بداياتها، و الاطلاع عليها مفيد جدا في القراءة التصفحية.

3 القراءة الدراسية

و هي من أهم أنواع القراءة، فهي لا تهدف إلى تكوين فكرة عامة أو البحث عن معلومة معينة فحسب، بل إلى فهم محتوى الكتاب واستيعابه.

أسلوب الخطوات الخمس للقراءة الدراسية



1 الخطوة الأولى: استطلع

وتعني المرور على المادة العلمية لتصورها بطريقة التصفح كما في الأسلوب السابق.

2 الخطوة الثانية : اسأل

ضع أسئلة تجيب عنها قراءتك للكتاب.

3 الخطوة الثالثة: اقرأ

- و الآن بعد أن تصورت المنهج و وضعت الأسئلة قم بقراءة الكتاب و ابحث عن إجابة لأسئلتك.
- في أثناء قراءتك حاول أن تأتي بأمثلة وشواهد على أفكار الكتاب و ملاحظاته.
- لخص ما قرأته بأسلوبك.

4 الخطوة الرابعة: استذكر

ضع الكتاب و حاول أن تستذكر ما قرأت، تذكر أسئلتك والإجابات التي حصلت عليها بعبارات واضحة و إجابات مكتملة.

5 الخطوة الخامسة: راجع

و هذه خطوة مهمة لتجنب النسيان و الحفاظ على المعلومة.

و المراجعة نوعان:

- **المراجعة الفورية**: بعد الانتهاء من القراءة مباشرة بإعادة المرور على الكتاب.
- **المراجعة الدورية**: بين الفينة والفينة لشحذ الذهن وترسيخ المعلومات فيه.

4 القراءة السريعة

تختلف سرعة القراءة و نسبة الاستيعاب من شخص لآخر حسب التدريب و الخبرة والممارسة ، القراءة السريعة لا تستعمل لمعرفة التفاصيل الدقيقة و لكنها مفيدة جدا في فهم السياق العام و تسلسل النص و المعنى الإجمالي له.

خطوات للتحسين سرعة القراءة

كيف تحسن سرعتك في القراءة؟

- القراءة جملة جملة و ليس كلمة كلمة أي التركيز على المعنى التام و عدم التوقف على الكلمات.
- القراءة السريعة ليست للحفظ فلا ترفع صوتك بالقراءة أو تحرك شفتيك.
- قلل أخطاء حركة العين مثل القفز على سطر أو تضييع موضع القراءة و يمكنك عمل ذلك باستعمال مؤشر أو بطاقة.
- حرك أصبعك على النص أسرعَ قليلا من سرعة قراءة العين و بوضع مريح.
- وسع مجال رؤية العين على الصفحة و اجعل التركيز أثناء النظر في منتصف الصفحة.
- قلل من توقف العين على الكلمات و استمر في القراءة قدر الإمكان.
- حدد زمنا لإنهاء القراءة فإن ذلك يستحث على الإنهاء.
- لا تتوقف عند الكلمات المعتادة (مثل، لكن).
- تدرب على توقع النص التالي لما تقرأ.
- اقرأ ثم اقرأ، فكثرة القراءة و ممارستها هي أفضل سبيل لتسريع القراءة.

5 القراءة النقدية



و هي قراءة واعية تحلل عمل الكاتب و تحكم في الأفكار و الاستنتاجات و الأدلة وتوافق المعلومات و صحتها.

تحتاج القراءة النقدية إلى المعرفة الواسعة بموضوع الكتاب و القدرة على فهم النص وتحليله كما تتطلب التركيز في أثناء القراءة و استخلاص المعلومات وتلخيصها و الحكم فيها في رأي القارئ.

و ينبغي في القراءة النقدية معرفة اتجاهات الكاتب و خلفياته و المصادر التي اعتمد عليها كما ينبغي معرفة المنهج الذي يسير عليه في كتابته.

توصيات للقراءة الإلكترونية

أصبحت الكتب الإلكترونية و صفحات الانترنت جزءاً من القراءة اليومية، و الانترنت مصدر ضخم للمعلومات المكتوبة التي يختلف التعامل معها عن الكتابة على الأوراق. فما الفرق بينهما؟

التعامل مع الصفحة على الشاشة يحتاج إلى نوع جديد من التدريب من حيث طريقة التعامل و طبيعة الصفحة الإلكترونية، إذ تختلف الكتب الإلكترونية في صياغتها عن الكتب الورقيةمن حيث استعراض الصفحات و تحريك الشاشة للوصول من أول الصفحة لآخرها والتحكم في الخطوط و الأحجام و التنسيق، أضف إلى ذلك أن طول النظر إلى الشاشة يضر بالعين.

للقراءة الإلكترونية الفعالة ينصح بما يلي

1. **استخدم طريقة عرض القراءة التي توفرها المتصفحات و معالجات النصوص لرؤية أشمل.**
2. **استخدم خطاً يتناسب مع عرض أكبر قدر من الصفحة بدون إزعاج للبصر.**
3. **استخدم القراءة المسحية لمعرفة الكاتب و موضوع الكتابة و المحتوى.**
4. **في البريد الإلكتروني افرز بريدك مستخدماً عنوان الرسالة و الكاتب لتحديد أولويات القراءة و أولويات الرد.**
5. **تعلم مصطلحات الإنترنت و اختصاراته مثل استخدام الأرقام الانجليزية بدلاً من بعض الحروف العربية، و بعض الاختصارات المتعارف عليها في لغة الإنترنت .**
6. **استخدم شاشة بإشعاع ملائم للعين وليس له أضرار طبية أواستخدم المنقي المرشح.**
7. **ينصح بإبعاد النظر عن الشاشة كل ١٥ دقيقة لثوان معدودة حتى لا تصاب العين بالإعياء.**

مشتتات الانتباه في القراءة

- من أكبر مشكلات القراءة ضعف التركيز الذي يؤثر تأثيراً مباشراً في الفهم و الاستيعاب و قد يؤدي إلى العزوف عن القراءة أو التعامل السلبي معها.

هناك كثير من الأسباب التي تشتت الذهن وتحول بينه وبين الاستيعاب، منها:

1 مشتتات تتعلق بمحيط القراءة:

كالضجيج في مكان القراءة، وأن يكون المكان غير ملائم للقراءة العميقة، و الجلوس على هيئة غير مريحة أثناء القراءة، وكون الورق غير جيد، وكون الطباعة غير مريحة.

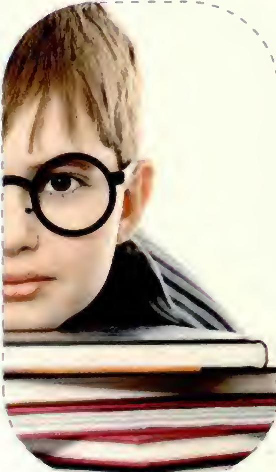
و من المشتتات الإضاءة غير المناسبة، فالإضاءة المتوهجة أو المعتمة أو المتذبذبة تزعج العين و تشتت الانتباه

2 مشتتات شخصية:

و هي المتعلقة بنفسية القارئ أو ذهنيته كأن يسرح بفكره في أثناء القراءة و يستطرد في فكرة جانبية من النص أو أن يكون منشغل البال بقضية ما مما يحول دون جمع القلب و العقل على القراءة.

كيف تكتسب التركيز

- الجلوس في مكان جيد الإضاءة و هادئ و مريح للقراءة
- اختيار الأوقات المناسبة للقراءة التي تشعر فيها بالحيوية و النشاط
- استخدام القلم للتدوين و استخلاص الأفكار
- حدد أهدافاً للقراءة و حاول الوصول إليها.







7 هاتف عطلان

يختار أول الطلاب في القاعة الدراسية كلمة و المهم أن تكون كلمة صعبة و يتناقلها الطلاب همسا حتى تصل لآخر طالب في القاعة فيقولها بصوت عالٍ.



8 عبّرني

يتم إغماض عيني الطالب، و من ثم وضعه في منطقة بعيدة عن السبورة، و يقوم بالاستماع إلى إرشادات الزملاء عن موقع السبورة.



9 تمزيق الورقة

يرشد الأستاذ نصف الطلاب إلى طريقة معينة لتمزيق الورقة كي تصبح عبارة عن دوائر مفرغة من المنتصف، مع أهمية أن لا ينظر نصف الطلاب الآخرين لهذه الطريقة. ثم يطبق كل طالبين هذا التمرين، بحيث يعطي كل منهما ظهره للآخر، و يصف الطالب شفهيا لزميله طريقة تمزيق الورقة التي تعلمها من الأستاذ.



10 ارسم دون أن ترى

يقوم الأستاذ بتكليف أحد الطلاب بوصف شكل معين لزملائه "شفهيا" ليرسمه كل واحد منهم، ثم يتم عرض جميع الرسومات على الطلاب .

التدريبات

11 كيف تزعج إنسانا؟



- يتم سؤال الطلاب عن الطرق التي يُمكن أن يتم فيها منع أحدهم من التركيز!.

12 إعادة القصة



- يتم استماع الطلاب لقصة مسجلة صوتيا، ثم يتم إعادة ذات القصة بعرضها مسموعة و مرئية معا.

13 اختبار سرعة القراءة



- يتم توزيع قصة قصيرة من صفحة واحدة على الطلاب و يُطلب منهم قراءتها في مدة ٣٠ ثانية و من ثم يتم توجيه عدة أسئلة لهم حول ما قرؤوه ليتم المقارنة بين سرعة قراءة كلا منهم و تركيزه.

14 الكلمات المفتاحية



- من خلال التمرين السابق ضع كلمات "مفتاحية" لما قرأته بحيث تمثل أهم ما تتحدث عنه القصة و أهم عناصرها ، فمن يكتب هذه الكلمات يستطيع أن يبحث عما يريده في هذه القصة بكل سهولة.



15 النظرة الواسعة (القراءة التصويرية)

يتم توزيع عدة كتب على الطلاب، و يطلب منهم أن يقوموا بالتالي:

- قراءة غلاف الكتاب و عنوانه
- النص المكتوب على الغلاف الامامي و الخلفي
- اسم المؤلف و سيرته الذاتية
- تاريخ حقوق الطبع
- المقدمة و خاتمة الكتاب
- جدول المحتويات و الفهارس
- المراجع
- عدد صفحات الكتاب
- العناوين الرئيسية و العناوين الفرعية
- الصفحة الأولى و الصفحة الأخيرة من الكتاب أو الفقرة الأولى و الثانية من أي قسم في الوثائق الأخرى.
- النص المطبوع بالخط العريض و العناوين الرئيسية.
- الجداول، الأرقام و المخططات.
- الملخصات و الأسئلة



16 أسلوب الليمون لتحفيز سرعة القراءة

تخيل أنك تضع ليمونة في مؤخرة رأسك و حافظ على توازنك، ثم ابدأ بقراءة صفحة من كتاب، و جرب أن تقارن بين قراءة هذه الصفحة بدون الليمونة و بين قراءتها و أنت تتخيل وجود الليمونة في مؤخرة رأسك.



17 صحيفة اليوم

يتم عرض مقال من الصحيفة اليومية و يُطلب من الطلاب وضع ملاحظاتهم على المقال.

2

مراجع الوحدة الثانية

المراجع العربية

١. محمد غازي الطيب، الإنصات الجيد.

٢. أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال.

٣. مدحت أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين.

٤. عبد الكريم بكار، القراءة المثمرة.

٥. فهد خليل زايد، فن التعامل مع القراءة و المهارات المكتبية.

٦. جمال الملا، القراءة التصويرية.

٧. ساجد العبدلي، القراءة الذكية.

المراجع الأجنبية

24. Active listning . Michel H. Hoppe.
25. Communication Skills .Tara Dixon&Marti O'Hara.
26. Effective Communication Skills.Toni Rsenbaum.



الوحدة الثالثة

3 مهارات الإرسال

- تعريف الاتصال اللفظي وخصائصه
- مهارات التحدث والمخطابة
- مهارات الإلقاء
- إعداد العرض
- مهارات الكتابة
- أنواع الكتابة
- المهارات الأساسية في الكتابة
- أدوات الكتابة
- الكتابة باستخدام الحاسب الآلي
- البريد الإلكتروني



مقدمة

- هل امتلاك الإنسان لقوة البيان، ووضوح الخطاب، والمقدرة على إيصال الفكرة إلى السامعين، وإقناعهم بالرسالة المراد إيصالها إليهم، من الأمور التي تزيد من فرص نجاحه في الحياة؟
- هل تتحدث في المجالس فينصت لك الناس؟
- هل شاهدت شخصاً متحدثا فوددت أن تكون مثله؟
- هل مهارة التحدث والإلقاء من المهارات التي يحتاج إليها المرء في حياته، أو هي خاصة بفئة معينة من الناس؟
- هل يمكن اكتساب هذه المهارة و كيف؟

إن الهدف الرئيس لهذا الفصل هو الإجابة عن هذه الأسئلة.

على مر العصور كانت مهارات التحدث والإلقاء من أهم المهارات التي تعين على إيصال الفكرة إلى السامعين، والتأثير في أفكارهم وتوجهاتهم وإقناعهم بالرسالة المراد إيصالها إليهم. فالإنسان بحاجة إلى أن يمتلك من قوة البيان، ووضوح الخطاب، ونصاعة الحجة، ما يمكنه من التواصل ونشر أفكاره وإقناع الآخرين بها، وستكون العناية في هذا الفصل منصبة على مهارات الإرسال، التي تشمل كلا من: مهارات التحدث والمخاطبة ومهارات الإلقاء والعرض ومهارات الكتابة



تعريف الاتصال اللفظي

هو تبادل اللغة المنطوقة بين أطراف الاتصال للوصول إلى أكبر قدر من الفهم المشترك للمعنى الذي تثيره الألفاظ لدى أطراف الاتصال.

خصائصه ومميزاته

1. **الاتصال اللفظي هو:** الوسيلة الأكثر شيوعا في التواصل: لأن معظم الأشياء التي نفعلها تعتمد عليه لسهولته وسرعته، فتكوين علاقة ما أو تقويتها، أو الشراء أو البيع أو التفاوض كل ذلك يتم في الغالب عن طريق الحديث. والإنسان في العادة يقضي جزءاً كبيراً من وقته وهو يتجاذب أطراف الحديث مع الآخرين.

2. إن التوافق في اللغة شرط أساسي لحدوث الاتصال اللفظي بخاصة: فاللغة هي "مجموعة من الرموز الصوتية المنطوقة والمكتوبة يحكمها نظام معين، ولها دلالات محددة، يتعارف عليها أفراد ذوو ثقافة معينة، ويستعملونها في التواصل". فإذا اختلفت اللغة بين شخصين فلن يتمكنا من الاتصال اللفظي لأن كلا منهما يقول مالا يفهمه الآخر، فعلى سبيل المثال: المرء الذي يتحدث اللغة الصينية فقط لن يتمكن من إيصال رسالته عبر الاتصال اللفظي إلى آخر يتحدث اللغة العربية فقط. لذلك معرفة اللغة المستخدمة أمرٌ أساسي لحدوث الاتصال اللفظي ونجاحه بخلاف الاتصال غير اللفظي، الذي يمكن عن طريقه التواصل مع الآخرين باستعمال الإشارة والتلميحات.

3. الإتصال اللفظي يعتمد على الثروة اللغوية لدى المتحدث: فاللغة أساسية لإيصال الأفكار، وإذا لم تجد كلمة مناسبة تحمل المعنى الذي تريد إيصاله، فستجد نفسك عاجزا عن إيصال ما تريد. وكلما كانت حصيلتك اللغوية مرتفعة تمكنت من استعمال كلمات مناسبة ومؤثرة تزيد من تأثير اتصالك وقدرتك على الإقناع. لأن الذين يستعملون لغة قوية يكونون أكثر مصداقية وقدرة على الإقناع من الذين يستعملون لغة أقل قوة.

4. الاتصال اللفظي يتأثر بشكل واضح بالعوامل غير اللفظية (نبرة الصوت، تعبيرات الوجه، لغة الجسد) فالعوامل غير اللفظية تعين على إعطاء الكلمات قوة وأثرا، وتجريد الكلام منها يحدث أثراً عكسيا. فلو أنك قابلت زميلا لك حصل على شهادة تفوق في دراسته، وقلت له "مبارك" بصوت صادق ومفعم بالحيوية ووجه مبتسم، فإن وقع الكلمة في نفسه سيكون إيجابيا، ولو أنك قلت له الكلمة نفسها "مبارك" لكن بصوت حاد ووجه متجهم فيكون أثرها سلبياً. فإذا لم تتطابق لغة الجسد وتعبيرات الوجه مع ما يقوله المتحدث، فإن المستمع سيميل إلى تصديق الإشارات غير اللفظية أكثر من الكلمات المنطوقة ومن هنا تظهر أهمية التوافق بين الإتصال اللفظي وغير اللفظي.



يظهر الاتصال اللفظي في

- الحوار والنقاشات.
- التعلم والتعليم.
- الإعلام المرئي والمسموع.
- المحادثات العامة في حياة الناس.

1 أولاً : مهارات التحدث والمخاطبة

التعـريـف : يمكن تعريف مهارات التحدث بأنها: القدرة على توظيف اللغة والألفاظ والصوت للتواصل مع الآخرين سواء على مستوى الاستيعاب أو التعبير ، والاتصال كما تعلمون، عمل متكامل فهو يتكون من مرسل (متحدث) ومستقبل (مستمع)، فالمرسل يقوم بنقل رسالة (سواء أكانت لفظية أم كانت غير لفظية أم كانت لفظية وغير لفظية معا) تحمل معنى أو عدة معان، وهذه الرسالة تنتقل عبر قناة (مثل: موجات الضوء والصوت) لتصل إلى المستقبل، ويقوم المستقبل بتكوين استجابة (تغذية راجعة) لهذه الرسالة. وهذا الاتصال يتأثر بالبيئة (مادية أو اجتماعية أو ثقافية) التي حدث فيها، والسياق الذي تم فيه الاتصال (رسمي أو غير رسمي، ثنائي أو جماعي)، ويتأثر بالتشويش الذي يؤدي إلى تغيير معنى الرسالة المراد إيصالها بدرجات متفاوتة. ومعظم حالات الاتصال تسير في اتجاهين فيكون المستقبل مرسلا والمرسل مستقبلا وهكذا.وكل امرئ يرغب في أن يتواصل بطريقة مؤثرة عليه أن يهتم بالعملية المتكاملة للاتصال، وأن يخلص النية لله تعالى، ويلتزم بقاعدة التعامل مع الآخرين "عامل الناس كما تحب أن يعاملوك"، فرسولنا صلى الله عليه وسلم يقول: (لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه). وأن يقبل على من يحادثه بالبشر والطلاقة ويتجنب العبوس والتجهم.



تذكر

كل شخص يرغب في أن يتواصل بطريقة مؤثرة عليه أن يهتم بالعملية المتكاملة للاتصال، وأن يخلص النية لله ويلتزم بقاعدة التعامل مع الآخرين "عامل الناس كما تحب أن يعاملوك"، فرسول صلى الله عليه وسلم يقول: (لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه). وأن يقبل على من يحادثه بالبشر والطلاقة ويتجنب العبوس والتجهم.

مهارات التحدث

1 صياغة الأفكار ذهنياً قبل التحدث

- فالاستعداد هو أبسط الطرق لجعل المحادثة أكثر تأثيراً، فإذا دخلت في المحادثة ولديك معرفة وإحساس واضح بما أنت متجه إليه، وما تريد تحقيقه، فستكون لديك فرصة أكبر في تحقيق تواصل ناجح.

2 استخدم لغة مفعمة بالحيوية

- أعط تفاصيل كاملة واضحة ودقيقة، إن لزم الأمر، بصوت واضح متدفق وودّي. واستخدم كلمات حيوية وممتعة تجذب الآخرين.

3 استخدم لغة مقاربة لثقافة المخاطب

- بحيث تكون سهلة وواضحة ومباشرة لا تحتمل أكثر من وجه، وتكون بلهجة مفهومة لدى السامع. وعليك أيضاً أن تحرص على أن تتحدث مع الناس بما يعقلون، فالإمام علي بن أبي طالب رضي الله عنه يقول: (حدثوا الناس بما يعرفون، أتحبون أن يكذب الله ورسوله)، وقال ابن مسعود رضي الله عنه: "إنك لا تحدث الناس بحديث لا تبلغه عقولهم إلا كان على بعضهم فتنة".

4 استخدم الأسماء والألقاب المناسبة

- لأنها من الأشياء المحببة لدى الناس، وهي تشعر المستمع بالقرب منك.دون مبالغة في ذلك حتى لا تفهم بأنها أسلوب مصطنع .

5 الاتزان في استخدام نبرات الصوت

- بحيث يرتفع وينخفض على حسب الموقف، فنبرات الصوت العالية باستمرار تنفر السامع وتزعجه وتعطي انطباعا بأنك متكبر أو مستبد، أما نبرات الصوت المنخفضة باستمرار فتدل على ضعف الشخصية وعدم الثقة بما تقول. وتطبيق قاعدة لكل مقام مقال هي الضابط في استخدام نبرات الصوت .

6 توقف وقفات قصيرة (فترات صمت)

- لأنها تسمح للمستمع باستيعاب ما قلت وتعطيك فرصة لمراجعة أفكارك وصياغة كلماتك.

7 وضح مخارج الحروف

- ليكن نطقك صحيحا وكلامك واضحا ومفهوما للسامع.

8 التوسط في سرعة الحديث

- فلا يكون سريعا غير مفهوم، ولا يكون بطيئا مملا، وتجنب أن يكون على وتيرة واحدة.

9 التزم بصلب الموضوع

- واحترس من الابتعاد عن المسار الرئيس ولا تسهب ولا تتوسع في حديثك عن مواضيع غير مترابطة، على ألا تقتل روح الحديث بكلام مقتضب جداً.

10 ركز على النقاط الرئيسية وكرر طرحها بتنوع

- فالتركيز على الأفكار الجوهرية في الموضوع وامتلاك أدلة وحجج دامغة يؤدي إلى استمالة فكر المستمع.

11 خالف بأدب وتحكم في انفعالاتك

- فلا تسخر ولا تؤنب ولا تلم، فإن في ذلك تنقُصاً للمستمع. وامتثل أمر الله تعالى في الحوار: (**ادعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالحكمة وَالمَوعِظَةِ الحَسَنَةِ وَجَدِلهُم بِالَّتِى هِىَ أحسن**) النحل: ١٢٥. واحرص على الهدوء وعدم الغضب، فمن توجيهات الإسلام الحكيمة قول الرسول عليه الصلاة والسلام: "لا تغضب". واحرص على تقدير واحترام أفكار من تحادثه.

12 زن نظرك ولا تكثر الالتفات في أثناء حديثك

- عليك أن تعوّد نفسك النظر مباشرة إلى عيني محدثك، فالقدرة على التواصل البصري مؤثر على مدى الثقة بالنفس والإهتمام بالطرف الاخر واحرص على عدم النظر بعيدا عن المتحدث أو القيام بحركات فجائية أو التلفت أثناء الحديث، لأنها توحي بعدم المبالاة بمن تتحدث إليه أو بعدم الاهتمام بالموضوع الذي تتحدث فيه. و احرص على ألا تطيل التحديق فيمن تتحدث معه فإن ذلك يحرجه، واحذر من النظرات الساخرة الباهتة إلى من يتحدث إليك أو تتحدث معه، لأن ذلك ينسف جسور التفاهم والثقة بينك وبينه، ولا يشجعه على الاستمرار في التواصل معك، ورب نظرة أورثت حسرة.

13 انتق الكلمات وهذب الألفاظ

- احرص على اختيار العبارة اللينة الهينة: فالله تعالى يقول: (**وَلَوكنتَ فَظًا غَلِيظَ القلب لَانفَضُواْ من حَوْلِكْ**) الإسراء: ٥٣. ورسولنا الكريم عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم يقول: "إن الرفق لا يكون في شيء إلا زانه".

14

مــا قــل ودل

- اقتداء بسيد الخلق ونبي الهدى عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم الذي أوتي جوامع الكلم، فعن عبدالله بن عمرو بن العاص أنه سأل رسول الله صلى الله عليه وسلم: ما يمنعني من غضب الله تعالى؟ قال: لا تغضب. وقديماً قيل من كثر كلامه كثر خطؤه.

أدب الاتصال الهاتفي



- الاتصال في الأوقات المناسبة.
- تجنب أماكن الضجيج والتشويش وضعف الاتصال.
- استعمل المكالمات الهاتفية للرسائل السريعة وليس للرسائل المعقدة.
- اسأل الشخص في بداية الاتصال عن مناسبة الوقت للحديث.
- عرف بنفسك مباشرة إذا أنست ممن تتصل به أنه لم يعرفك.
- الاختصار في المكالمة.
- تجنب القيام بأي عمل أثناء مكالمتك الهاتفية.
- أنه المكالمة بلطف إذا انتهى الغرض منها.

2

ثانياً: مهارات الإلقاء

مقدمة

هل يمكن اكتساب مهارات الإلقاء؟

الجواب بلا شك هو نعم، فالإلقاء مهارة يمكن اكتسابها وتعلمها كباقي المهارات ، كتعلم الكتابة والسباحة وقيادة السيارة ، فاكتساب هذه المهارة يحتاج إلى بعض المعلومات والتدريبات العملية مع الاستمرار في الممارسة والتطبيق حتى تصل إلى مرحلة الإتقان بإذن الله مع أهمية السير على خطى علمية صحيحة حتى لاتحدث ردة فعل عكسية للمتدرب.

يتخوف معظم الناس من التحدث أمام الناس مع أنهم يتحدثون مع زملائهم ومعارفهم باستمرار ، وقد توصلت إحدى الدراسات الإمريكية إلى أن الخوف من الحديث أمام مجموعة يعتلي قائمة المخاوف العشرة.

مهارات الإلقاء

1 الاستعانة بالله والتوكل عليه، فالله عزوجل يقول: (**وَمَن يَتَوَكَّل عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسبه**) الطلاق: ٣ . ونبينا محمد صلى الله عليه وسلم يقول: (احرص على ما ينفعك واستعن بالله ولا تعجز). فالثقة بالله وبرحمته وقدرته هي أقوى دافع للإنجاز، وهي داعية للثقة بالنفس.

2 الإعداد الجيد، والتدريب المتكرر.

3 التخلص من الرسائل السلبية الداخلية (لا أستطيع، أنا خجل، سيضحكون مني، أخاف الإخفاق، أخاف تقويم الناس لي..... إلخ)، فهذه الرسائل السلبية قيود تمنع من التحرر والانطلاق. ففكر الإنسان مثل جهاز الحاسوب،كلاهما إذا غذي بمدخلات جيدة كانت المخرجات جيدة، والعقل مثل الحقل إذا زرعت فيه شوكا جنيت منه شوكا وإذا زرعت فيه وردا جنيت منه وردا.



عناصر الإلقاء



المتحدث (الملقي) : فلا بد أن يلم بقواعد الإلقاء ليكون إلقاؤه مؤثرا.



المستمعون (الجمهور): معرفة صفاتهم وعاداتهم واهتماماتهم ومستواهم العلمي من الأمور التي تساعد على نجاح الإلقاء.



الموضوع (الرسالة): فلا بد من تحضيره وإعداده إعداداً جيداً ومراعاة كونه مناسباً للمستمعين وفي دائرة اهتماماتهم.



الوسيلة: كيفية إيصال موضوعك وعرضه، سواء أكان ذلك عن طريق محاضرة أم كان عن طريق حلقة نقاش أو غيرها، وباستعمال وسائل عرض مختلفة أو بدونها. ويجب الاهتمام بالعبارات وتوظيف الصوت ولغة الجسد توظيفاً جيداً.



تذكّر

ومن هنا يتضح لنا أهمية نقطتين رئيسيتين وهما :

1. الموضوع وطريقة عرضه واختيار جمهورك و تحديده.
2. المتحدث ومهاراته في التأثير وإيصال مايريد للجمهور

وبتمكنك من هاتين النقطتين ستكون لديك القدرة والمهارة اللازمة للإلقاء في أي مكان وزمان وعلى أي فئة من الحضور.

1 أولا: الموضوع وطريقة عرضه

1 اختيـــار الموضـــوع

ويتم ذلك بنـــاء على أهميته ومدى رغبتك فيه وإلمامك به، على أن يكون مناسبـــا للـــزمـــان والمـكـــان وأن يـقـــع فـــي دائـــرة اهتمـــام المتلقـــين واحتياجاتهم .



2 تحـــديـــد الهـــدف

فالإلقاء رحلة ذات هدف، ومن يسير دون تحديد وجهته لن يصل إلى أي مكان. فيجب أن يكون هدفك من الإلقاء واضحا ومحددا، فإن لم يكن واضحاً لك فكيف يتضح لغيرك؟!. اسأل نفسك: ماذا أريد منهم أن يعرفوا أو يمتلكوا أو يفعلوا أو يغيروا أو يقتنعوا به؟ و لماذا أتحدث إليهم؟



3 التحضير الجيد للموضوع: ويشتمل على

أ- جمع المعلومات وانتقاء المفيد منها:

ويكون البحث عن المعلومات من مصادر المعلومات الأساســـية مثل القرآن الكريم والسنة النبوية، والكتب، والمجلات العلميةونحوها.

واحرص على عدم الإطالة والإغراق في التفاصيل غير المهمة.

ب- صياغة الموضوع



صياغة الموضوع

وتقوم صياغة الموضوع على ثلاثة أجزاء :

الجزء الأول: المقدمة:



تكمن أهمية المقدمة في كونها أول ما يسمعه الحضور من موضوع حديثك وبإمكانها أن تؤكد أن ما سيرد في حديثك يستحق الاستماع. وعادة يسبق المقدمة ما يسمى بالاستهلال وهو ذكر الله وحمده والصلاة والسلام على رسول الله لقوله عليه الصلاة والسلام: (كل أمر ذي بال لا يبدأ بحمد الله – وفي رواية بسم الله الرحمن الرحيم – فهو أقطع). ويفضل الحرص على الافتتاحيات الذهبية المريحة والمشوقة لشد الانتباه وإثارة المستمع كذكر قصة أو سؤال أو إحصائية. ثم بإمكانك أن تقدم لمستمعيك عرضا مجملا لعناصر الموضوع يكون مفتاحا لأذهان المستمعين وعونا لهم على فهم الموضوع ومتابعة أجزائه.

الجزء الثاني: صلب الموضوع

ويحتوي على المعلومات التي تريد إيصالها إلى المستمعين و هي التي ستساعدك في تحقيق الهدف من الإلقاء. ويفضل أن تحصر موضوعك في نقاط رئيسة، مابين ثلاثة إلى خمسة وأن تصاغ بطريقة واضحة ومباشرة وباستعمال جمل بسيطة وبليغة. وتقدم النقاط الرئيسية بتسلسل منطقي وبعدة وجوه، فقد ترتب على حسب الأهمية (الأهم أولا ثم ما يليه)، وقد ترتب ترتيباً زمنياً على حسب تسلسل حدوثها، أو كما تراه مناسبا ومتوافقا مع موضوعك. ويجب أن تدعم كل فكرة بالشواهد والأدلة والبراهين التي قد تكون مستقاة من القرآن والسنة، أو أدلة منطقية وتجارب علمية، أو من أقوال العلماء والحكماء، أو من الأقوال المأثورة والحكم الدارجة والأشعار والقصص.

وتذكّر أهمية الإيجاز واستعمال طرق مختلفة لإيصال المعلومات والأفكار مثل الإجمال ثم التفصيل، أو ضرب الأمثال، أو الاستعارة والتشبيه، أو المقارنة، فالقاعدة تقول: (من المهم مقدار ما تعلم، ولكن الأهم هو مقدار استطاعتك إيصال ما تعلم إلى من لا يعلم).

الجزء الثالث: الخاتمة

وهي آخر فرصة متاحة لك لتحدث انطباعا عميقا في أذهان المستمعين، فاحرص على أن تكون خاتمة حديثك قوية. ويمكن فيها تلخيص أهم الأفكار والنقاط التي قدمتها بشكل مختصر، كي يسهل استيعابها وتذكرها، و التذكير بالهدف من الموضوع وأهم النتائج أو الحلول العلمية والعملية، وتختم بتوصيات محددة تهدف إلى تحديد المطلوب من الجمهور وكيفية تنفيذه.

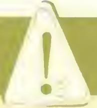
4

إعداد العرض.

بما أن الإلقاء يجب أن يكون على نحو مؤثر ومقنع، وليس لإيصال المعلومات فقط، فيفضل الاستعانة بوسائل العرض (حسب التقنية المتوفرة) كعامل مساعد لشد الانتباه وتسهيل وصول المعلومة واستيعابها وفهمها.

ومن أهم وسائل العرض الحديثة المستخدمة بكثرة استعمال الحاسب الآلي في إعداد العروض التقديمية باستعمال برنامج (البوربوينت)، وذلك لسهولته وتنوع وسائل الإيضاح المدمجة فيه كاستعمال الرسومات والصور والأفلام التوضيحية، وإمكانية إضافة المؤثرات الصوتية، مع سهولة الانتقال بين النقاط وإمكانية تصنيفها وعرضها بطرق متعددة.





معلومة

- لكي تنجح في صياغة عرض مؤثر وفعال لا بد من العناية بالتخطيط لإخراجه بشكل جذاب ومعبر، وفيما يلي بعض الإرشادات التي تساعدك على ذلك:

- احرص على الوضوح والبساطة.
- اكتب العنوان على الشريحة الأولى، ويفضل أن تحوي الشريحة الثانية تصوراً عاماً عن الموضوع الذي سيلقيه استعمل قاعدة (٥ X ٥) أي إن الجملة لا تتجاوز خمس كلمات والشريحة الواحدة لا تتجاوز خمس نقاط، فالقاعدة تقول: (كلما قلت الكلمات كان التأثير أقوى).
- الكتابة بخط واضح من حيث حجم الخط (بحيث يستطيع قراءته من يكون جالسا في آخر القاعة) وتباين الألوان (كأن يكون النص غامقا والخلفية فاتحة أو العكس).
- استعمل الصور والأشكال والرسوم، فالصورة تغني عن ألف كلمة.
- احرص على التنسيق الجيد (المسافات متناسقة بين النقاط، والكتابة موزعة بالتساوي) والتنويع في العرض
- ليتضمن شرائح نصية وشرائح صور وشرائح أرقام ورسومات بيانية على حسب الإمكانية.



2 ثانيا : المتحدث وقدرته على الاتصال والتأثير

القاعدة الذهبية للتأثير هي قول نبي الهدى عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم: (إن الله إذا أحب عبدا نادى جبريل إن الله يحب فلانا فأحبه، فيحبه جبريل ثم ينادي في ملائكة السماء إن الله يحب فلانا فأحبوه، ثم يوضع له القبول في الأرض).



1 المظهر اللائق

ونعني به مهارة القيافة الشخصية (حيث يجب أن تكون الملابس نظيفة ومتناسقة ومناسبة للموقف). لأن الناس يبدؤون في إصدار أحكامهم على الآخرين من خلال المظهر الخارجي. فالمظهر اللائق يرفع ويقوي من رصيدك الإيجابي لمستمعيك، لأن الناس يميلون إلى المظهر الحسن والمتوافق مع طبائعهم ولا يخالف تقاليدهم وعاداتهم.

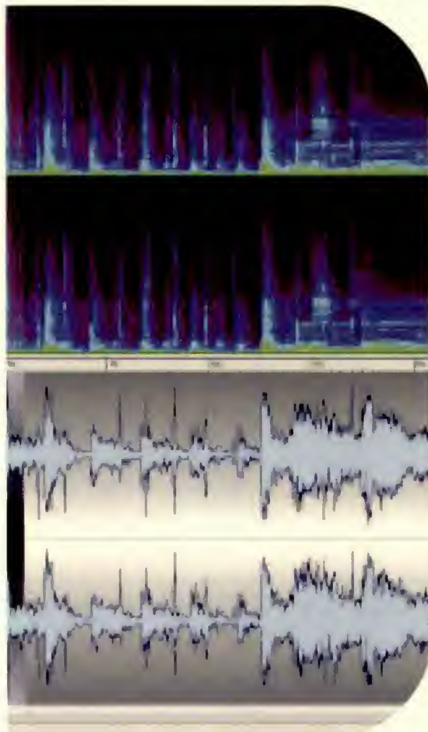
2 حالة الوقوف

يجب أن يقف المتحدث على كلتا قدميه (القدمين على شكل رقم(١١) بحيث يكون اتجاه القدمين للأمام ومبعدا إحداهما عن الأخرى بمقدار عرض كتفيه، وأن تكون الوقفة مستقيمة ومنتصبة لأنها تزيد في قوة الثقة بالنفس وتساعد على التنفس بشكل جيد. ويجب تجنب الوقفة المائلة أو المتراخية أو المراوحة بين القدمين مثل حركة البندول.

3 انشراح الوجه (البشاشة)

يوصينا نبي الهدى عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم فيقول: (تبسمك في وجه أخيك صدقة) ويقول : (لا تحقرن من المعروف شيئا ولو أن تلقى أخاك بوجه طلق). فالابتسامة هي سر النجاح ومفتاح الاتصال فهي تنير الدروب وتفتح القلوب، وتعطي رسالة للحضور بأنك سعيد وواثق من نفسك وممتن لوجودك بينهم، وتؤدي إلى كسب ثقتهم بك. وانشراح الوجه يخلق جوا اجتماعيا بين المتحدث ومستمعيه ملؤه التعاطف والمشاركة والرضا والحب والصداقة والألفة كما أنه يعبر عن الأدب والذوق وحسن التربية.





4 التواصل بالعينين

مهارة توزيع النظرات): فكما ترغب في أن يكون حديثك ووجودك موضع اهتمام وقبول لدى المستمع، فكذلك المستمع يرغب ويود أن يكون هو موضع اهتمام من الملقي. والاتصال البصري يزيد من قوة الثقة بالنفس ويفتح باب التواصل المباشر مع الحضور ويشعرهم بأهميتهم.

فعندما تنظر إلى المتلقي فإنك تنقل إليه رسالة فحواها:

إني مهتم كثيرا بوجودك ولذلك أنا أنظر إليك. و التواصل بالعينين يزيد من اقتناع المستمعين بالموضوع ويعطي الملقي المقدرة على معرفة ردود فعل المستمعين وانطباعاتهم.

5 تنويع الأداء الصوتي

إذا كان القلم هو أهم أدوات الكاتب فإن الصوت من أهم أدوات المتحدث. ففن الإلقاء هو فن نطق الكلام على صورة توضح ألفاظه ومعانيه. وتوضيح المعاني يكون عن طريق النطق السليم وهذا يتطلب معرفة بمخارج الحروف وصفاتها.

وتوضيح المعاني هو أن يأتي المتحدث بالنغمة الصوتية التي تناسب المعنى حتى يبدو واضحا بينا وله وقعه المناسب على آذان السامعين. ومن أسباب ضعف التأثير، وتطرق الملل والسأمة إلى السامعين، أن يتحدث الملقي بطبقة رتيبة على وتيرة واحدة. لذلك يجب توظيف الصوت بطريقة فعالة ومؤثرة .

مهارات توظيف الصوت

مستوى الصوت بحيث لا يكون مرتفعا أكثر من اللازم ولا منخفضا يصعب سماعه، ويجب تنويع الأداء الصوتي بين الرفع أحيانا والخفض أحياناً على حسب متطلبات الحديث.

معدل الإيقاع بحيث لا يكون سريعا مخلا ولا بطيئا مملا، ويجب تنويع الأداء الصوتي بين السرعة أحياناً وبين البطء أحياناً على حسب متطلبات الحديث.

تنويع نبرة الصوت ونغمته بحيث لا يكون نطق جميع الجمل بنغمة واحدة، فنطق الجمل الاستفهامية أو الأبيات الشعرية يختلف عن نطق الجمل العادية. والملقي المتميز يغير نبرة صوته في الجمل المناسبة بما يتوافق مع أسلوب الجملة.

استعمال التشديد أو الضغط على بعض الكلمات لبيان أهميتها.

توظيف الوقفات (السكتات) فلا بد من مراعاة التوقف في الحديث عند مواضع مناسبة لتهيئ ذهن السامع وتحسن من فهمه لتراكيب الجمل، ولتحافظ على ترابط الأفكار، وتساعد في ارتياح المتحدث في أثناء الإلقاء. .

ويمكن تقسيم السكتات في أثناء الإلقاء إلى ثلاثة أنواع :

- **سكتة عادية :**
  سكتة لطيفة تكون بين جملة وأخرى.
- **سكتة انتقالية :**
  أطول قليلا من السكتة العادية وتكون عند الانتقال من فكرة إلى أخرى.
- **سكتة استثارة أو تشويق :**
  وهي أن يتوقف المتحدث في موضع لا يتوقع السامع أن يسكت فيه، لكي يثير انتباهه ويحرك مشاعره





6 لغة الجسد

وتمثلها الحركات والإشارات والإيماءات التي يقوم بها المتحدث في أثناء الإلقاء، سواء بوضعية الوقوف، أو باليدين أو الكتفين، أو الرأس أو بتعبيرات الوجه. ولغة الجسد لها أثرها المهم في الإلقاء والتأثير. وإضافة إلى ما ذكر سابقا من أهمية الوقفة المستقيمة المنتصبة وانشراح الوجه والتواصل البصري ننصح بما يلي:

أ- أن تكون تعبيرات الجسد متزامنة (بدون تأخير) وملائمة لمعاني الكلمات المستخدمة.

ب- اليدان من المعالم المهمة للغة الجسد، فاحرص على عدم وضعهما بجانب الجسم طوال الوقت، ولكن لا تبالغ في تحريكهما، بل احرص على شغلهما من حين لآخر، بالحركة بطريقة سلسة وتلقائية بحيث تكون متوافقة مع الكلمات وذلك لتوضيح الفكرة كما كان يفعل رسولنا محمد صلى الله عليه وسلم فقد ورد في الحديث أن سهلا قال: إن النبي صلى الله عليه وسلم قال: (أنا وكافل اليتيم كهاتين في الجنة) وأشار بالسبابة والتي تليها.

وفي حديث آخر قال :صلى الله عليه وسلم (المؤمن للمؤمن كالبنيان يشد بعضه بعضا)، وشبك بين أصابعه.

وعلى المتحدث تجنب شغل اليدين بالعبث بالقلم أو الفترة أو ما شابه ذلك، وتجنب تشبيك أصابع اليدين

أو وضعهما على الخصر أو خلف الظهر.

ج- تجنب اللزمات اللفظية (كلمة تتكرر باستمرار) والحركية (حركة يد أو تعبير بالوجه يتكرر كثيرا).



7 إدارة الحضور

ويتم باستخدام الوسائل المناسبة لجذب الانتباه والتشويق، وإعطائهم الفرصة للأسئلة والمشاركة في النقاش، وملاحظة تفاعلهم وتأثرهم ومتابعتهم لما تقول. والأسئلة دليل على تفاعل الحضور، وهي فرصة جيدة للمشاركة ومعرفة الآراء المختلفة والتفاعل مع المستمعين، وللتعامل الجيد يجب الاستماع جيدا للسؤال ويفضل إعادة صياغة السؤال للتثبت من فهم مقصد السائل وأن تكون الإجابة بصوت واضح ومسموع وموجهة للسائل وللحضور معا.

3 ثالثاً: مهارات الكتابة

إن الحديث عن الكتابة

شق آخر من الحديث عن الاتصال المكتوب الذي تعرضنا للشق الأول منه عندما تعرضنا لمهارة القراءة، و لئن كانت القراءة مهارة من مهارات استقبال الرسائل النصية فإن الكتابة هي الوسيلة المرسلة لها، و الكتابة مهارة تنطبق عليها الخصائص المذكورة في الرسائل المكتوبة من حيث ثباتها، و تجردها من مؤثرات الاتصال غير اللفظي وحاجتها إلى التعلم، كما أنها يمكن الرجوع إليها و تعديلها و تحسين صياغتها و أسلوبها بخلاف الكلام الذي يقال، فإنه لا يمكن استعادته، كما أن الرسائل المكتوبة يمكن حفظها و تصنيفها، كما أنها تتيح للكاتب فرصة جيدة ليعبر عن رأيه بوضوح و منطقية.

إن استعمال الكتابة في توجيه الرسائل حاجة يومية يقوم بها المرء لنقل المعلومات والمراسلة بين الأصدقاء و الأقارب، كما هي مهارة أساسية في بيئات الأعمال.
و يختلف الناس في أساليب الكتابة و طريقة الصياغة إلا أنّ هناك قواعد عامة تحكم الكتابة حسب نوعها.





تذكّر

إن للكتابة عادات و مهارات رئيسية لا بد منها، هي:

- أ- **الكتابة الصحيحة:** الخالية من الأخطاء الإملائية و اللغوية التي تراعي علامات الترقيم.
- ب- **الخط الجيد:** و هو الحد الأدنى من الخط الواضح المقروء بالنسبة لكتابة اليد، أو المتسق في تنسيقاته مع الرسالة للخط الرقمي المكتوب بالحاسب الآلي.

أشكال الرسائل المكتوبة

تتخذ الكتابة عدة أشكال من حيث الطول و القصر، ومن حيث نوع الوسيلة المستخدمة في الكتابة من خط اليد و آلات الكتابة الرقمية، و تنقسم وفق استخدامها العام و صبغتها إلى:



كتابات رسمية

وهي الكتابات المستخدمة في المؤسسات الحكومية و الرسمية و من أمثلتها التقارير والخطابات و رسائل الناسوخ (الفاكس) و غيرها من الكتابات التي سيتعرّض لها الفصل الأخير من هذا الكتاب.



كتابات غير رسمية

مثل المراسلات الاجتماعية و العبارات الدعائية و الرسائل القصيرة، و هذه الكتابات تختلف القواعد التي تحكمها باختلاف أحوالها فالرسائل بين الأصدقاء تختلف في محدداتها ومبادئها عن الرسائل الأسرية، و تختلف مهارات البريد الإلكتروني عن البريد العادي و ينبغي معرفة أطر و محددات كل نوع قبل استعماله.

المهارات الأساسية في الكتابة



يقول أحدهم إنك حين تكتب تبرز ثلاثة أشياء:

- فحوى الرسالة.
- شيئا عن شخصيتك.
- شيئا عن المرسل إليه.

فالرسالة الجيدة هي التي توضح الغرض الذي أرسلت من أجله مع تفهم و احترام المرسل إليه و تقديم صورة إيجابية عن المرسل.

مهارات الكتابة

1. **حدد هدفك بوضوح:** لماذا ستكتب؟ أجب عن هذا السؤال بشكل محدد و ذلك لتتخذ المسار الواضح في أثناء الكتابة، فإجابتك عن هذا السؤال تحدد نوع الرسالة المكتوبة و الوسيلة المستخدمة فيها و لغة الكتابة و محددات الصياغة رسمية كانت أو غير رسمية.

2. **حدد طبيعة المرسل إليه:** لا بد من معرفة درجته العلمية، عدد المرسل إليهم، درجة الفهم عندهم و الثقافة المشتركة بينك و بينهم.

3. **حقق ما يريده المرسل إليه من معرفة:** قدم له كل المعلومات المطلوبة و توقع رغباته وأشبع حاجته.

4. **خطط لكتابتك:** دون الأفكار الرئيسية و العبارت التي ستركز عليها و حدد حجم الرسالة و نظام تسلسل الأفكار و أهم الأفكار التي ستدعمك.

5. **ركز على الفكرة الرئيسية و أحسن الدخول إليها:** إن كل رسالة تحوي هدفاً رئيسياً ومجموعة من الأفكار و المعلومات التي تدعم هذه الفكرة.

6. **استخدم كلمات واضحة يمكن فهمها بسهولة و إذا استخدمت مصطلحات قد لا تفهم فأشر إلى معناها.**

7. **قسم الرسالة إلى مقاطع منطقية و فقرات و راع جودة التسلسل والانتقال.**

8. **كن لبقاً في العبارات:** استخدم عبارات الشكر لمن يقرأ الرسالة، و تلطف في الطلب، والتزم اللباقة إذا تضمنت الرسالة رفضا لطلب.

9. **استخدم لغة حيوية:** تجنب العبارات المكرورة أو المستهلكة ووظف البلاغة لإثارة مشاعر القارئ.

10 **احرص على تكوين انطباع إيجابي أولي عن رسالتك و ذلك بـ:**

- الاهتمام بالإخراج ونوعية الورق و الخط.
- الاستفتاح بكلمات جيدة.
- استخدم الكلمات التي تعطي انطباعا ايجابيا: "يسعدني..فرصة جيدة للتواصل...عرضا مميزاً".
- ترويسة الرسالة و تنظيمها و تنسيقها و مراعاة الهوامش.

11 **اكتب معلومات صحيحة:**

تُفقد الأخطاء في معلومات الرسالة القارئ الثقة في الرسالة و تقع الأخطاء غالبا بسبب الإهمال أو الاستعجال، وغالبا ما تقع الأخطاء في الأرقام أو الأسماء أو استخدام اللقب المناسب، و لتلافي الخطأ قم بمراجعة الرسالة قبل إرسالها.

12 **تأكد من أن الرسالة قد وصلت كاملة:**

الرسالة الناقصة تؤدي إلى سوء الفهم أو الخطأ في التقدير ومثال ذلك طلب الحضور لمكان معين مع عدم إرفاق وصف للمكان.

13 **حاول الاختصار من غير إخلال بمضمون الرسالة:**

و من وسائل تحقيق الاختصار أسلوب البرقية أن يتخيل الكاتب أنه سيكتب برقية كل كلمة زائدة فيها تزيد في التكلفة.

14 **استخدم كلمات الربط لتماسك الرسالة:**

لا بد أن تكون الكتابة مترابطة الأجزاء حتى يتمكن القارئ من متابعة الأفكار، و استخدم كلمات من مثل: (ولهذا..من ناحية أخرى...على سبيل المثال...بناء على ما سبق).

15 **احذر من الأخطاء الإملائية و النحوية:**

إن الأخطاء الإملائية أصبحت من الأخطاء الشائعة و وجودها يضعف موقف المرسل لدى القارئ.

مهارات الكتابة بالحاسب

1. استخدم خطوطا مناسبة لطبيعة الرسالة فلا تستخدم الخطوط الحرة و الرسومية للرسائل الرسمية و العكس .
2. استخدم نسقا موحدا من حيث حجم الخط في الموضوع كله و حجماً موحدا للعناوين.
3. لا تستخدم الخطوط المعرضة أو المالة أو تضع خطا إلا لتأكيد معلومة أو تسليط الضوء عليها.
4. إذا أردت نقل النص بصورة إلكترونية فاستخدم خطوطاً متعارفاً عليها في كافة الأنظمة حتى لا يختلف التنسيق أثناء فتحه في جهاز آخر.
5. لا تكثر من استخدام الألوان و استخدم خلفية بيضاء أو مريحة للعين.
6. استخدم أبعادا مناسبة بين الأسطر و بين الكلمات.
7. لا تكثر من حشو الصفحة بالكلمات .

مهارات الكتابة عبر البريد الإلكتروني

يعد البريد الإلكتروني من أكثر وسائل الاتصال المكتوب في العصر الحديث ، ففي عام ٢٠٠٦ فقط كان عدد الرسائل المتبادلة عبر البريد الإلكتروني أكثر من ٦٥ مليار رسالة، و قد ساعد على ذلك يسر استخدام البريد الإلكتروني و قلة تكلفته و سرعة التواصل به، و لأهمية استخدام هذه الوسيلة نشير إلى مجموعة من المهارات و الأدبيات التي ينبغي مراعاتها عند استخدامه و منها :

1. اكتب عنوان الرسالة بشكل واضح: عادة ما يقوم المرسل إليه باتخاذ قراره بشأن رسالتك الإلكترونية (فتحها تمريرها، حفظها، إلغائها) من خلال عنوانها.

1. راع سلامة الهجاء والقواعد اللغوية و علامات الترقيم (كما في الرسائل العادية)، و استخدم خاصية "التحقق من الهجاء" Spell Check المقدمة في معظم مواقع خدمات البريد الإلكتروني.

2. تفادى المرفقات Attachments غير الهامة بقدر الإمكان:

   المرفقات الزائدة التي يمكن تفاديها لها العديد من السلبيات ، فهي:

   - تحتاج إلى وقت للتحميل والتأكد من خلوها من الفيروسات.
   - تشغل مساحة إضافية على جهاز المرسل إليه.
   - قد لا يتمكن المرسل إليه من قراءتها أصلاً إذا كان ممن يقرؤون رسائلهم الإلكترونية على أجهزة عمومية.

3. أضف توقيعك في نهاية الرسالة: تتيح برامج البريد الإلكتروني عادة إضافة توقيع إلكتروني يدرج تلقائياً في نهاية الرسالة فاستعمل توقيعا واضحا يحتوي على سبل التواصل بك.

4. تأكد من صحة العنوان الذي سترسل إليه.

5. راع عند إعادة توجيه الرسائل ألا تزعج المرسل إليه بكثرة العناوين أو نشر قائمة عناوين المراسلة عندك و ضع العناوين في خانة "نسخة مخبأة الوجهة" .





التدريبات

18 عناصر الاتصال اللفظي

بعد تعرفك على مصطلح "الاتصال اللفظي" حاول تحديد عناصره.

19 التعبير عن الصورة

يتم عرض صورة على الطلاب (كاريكاتير- لوحة فنية) و يعبر الطلاب عنها .

20 قل و لا تقل

اذكر ثلاث عبارات إيجابية ترغب في سماعها إذا احتجت للتحفيز، و اكتب ثلاث عبارات أخرى سلبية لا تنزعج من سماعها و تتسبب في إحباطك.

21 تمرين الأسئلة المفتوحة

يتم اختيار عدة طلاب و يسأل كل منهم سؤالا مفتوحا للآخر على أن تكون مهمة المستمع أن يرد على السؤال بسؤال أكثر منها دقة حتى يجيب على نقطة محددة فقط من السؤال.

22 تمرين سريع بطيء وقوف

يتم اختيار ٣ طلاب، و إعطاؤهم فقرة مكتوبة و يقرأها كل منهم بطريقة مختلفة: سريعة، بطيئة، أو يتوقفون أثناء قراءتها عدة مرات و يتم ترك التعليق على أفضل طريقة من الطرق الثلاث لفهم هذه الفقرة من قبل المستمعين.

23 قصة رعد برق مطر

زار ثلاثة إخوة حديقة واحدة و طُلب منهم وصفها:

قال رعد:

عندما دخلت الحديقة لم أصدق ما أسمع و كأنني في غابات أفريقيا سمعت حفيف الأشجار و تغريد الطيور الجميل و استمتعت بخرير جدولها الرقراق هدوء جميل يختلط بأصوات الطبيعة الخلابة و أصوات الحيوانات الجذابة.

قال برق:

عندما دخلت الحديقة رأيتها في أبهى صورة و أبصرت أشعة الشمس تلمع في ذلك الجدول الصافي و الذي يعكس كل صورة تقع عليه و شاهدت تلك الطيور الجميلة بألوانها الغريبة فسبحان مبدعها و مصورها و رأيت بأم عيني الأسد لأول مرة رأيته و هو نائم و الكل نظر إليه بكل هيبة و وقار حقا إنه ملك الغابة.

قال مطر:

أما أنا فأحسست عند دخولي بشيء غير عادي، نسيت كل همومي بمجرد أن اغتسلت من جدولها البارد و شربت من مائها العذب غدوت أتجول بين أشجارها و أتلذذ بنسيم هوائها تعجبت من تضحية اللبوة لابنها و حرصها عليه و على حمايته بينما الأسد لا يهتم و لا يلقي بالا لشبله المسكين.

أيهم أفضل تعبيرا؟

التدريبات



24 المتصل الماهر

يتم عرض مقطع فيديو لمتحدث ناجح، ثم يكتب الطلاب مهارات الاتصال التي استخدمها هذا المتحدث كسبب لنجاح اتصاله.



25 مهارة الإلقاء

يتم عـرض مقطـع فيـديـو لعـرض تقـديمـي ثـمّ يُسأل الطـلاب عن إيجابيـات و سلبيـات مقـدم العرض. ويمكن أن يطلب من الطلاب إعداد عرض و تقديمه أمام زملائه .



26 تعلّم التصرّف

يتم اختيار أربع طلاب، و يُطلب منهم التحدث عن:

الموقف الأول: يتحدث عن موافقته لموضوع يعارضه أغلب الناس – يُترك الاختيار للطالب .

الموقف الثاني: يتحدث عن أجمل الإجازات التي قضاها.

الموقف الثالث: يتحدث الطالب عن طموحاته بعد الجامعة .

الموقف الرابع: يطرح الطالب موضوعا للنقاش و يُطلب منه إدارة الحوار .



27 اكتب بريد إلكتروني

انتهى العام الدراسي و ترغب في شغل وقت فراغك في إجازة الصيف، اكتب بريد إلكترونيا إلى مؤسسة ترغب بالتدرب لديها طالبا منهم منحك فرصة للعمل لديهم لنيل الخبرة.

مراجع الوحدة الثالث

المراجع العربية

١. الإلقاء فن عربي (عوض هاشم).
٢. الخطيب الناجح (خليل سيباني).
٣. المحادثات الواثقة (مايك بيكتل).
٤. تكلم بدون خوف (نايشتادت آيفي).

٥. دورة تدريب المدربين (مذكرات د. تاد جيمس).
٦. فن الإعداد والإلقاء (سامي الحمود).
٧. فن الحوار والحديث إلى أي شخص (روزالي ماجيو).
٨. فن الإلقاء الرائع (د.طارق السويدان).
٩. فن الخطابة (دايل كارينجي).
١٠. كيف تتحدث بثقة أمام الناس (ففيفيان بوكان).

١١. كيف تجري عرضاً تقديمياً رائعاً (كارين كاليش).
١٢. كيف تنسجم مع الآخرين في كل وقت (ديفيد ريتش).
١٣. لماذا نخشى الإلقاء؟ (عيسى العيسى وعبدالله البابطين).
١٤. ٣٣٣ تقنية للتدريب والإلقاء المؤثر (د. على الحمادي).

المراجع الأجنبية

15. Communication Making Connection, (William Seiler and Melissa Beall).
16.Power Speak, (Leeds Dorothy).
- Mastering Public Speaking, (Anne Nicholas).
- Presentations, Right Way, (Williams J. Stuart)
- Effective Speaking Communicating in Speech (Christopher Turk)

الوحدة الرابعة

4 الاتصال غير اللفظي

- مقدمة
- تعريف الاتصال غير اللفظي .
- مقدمات في الاتصال غير اللفظي .
- أهمية الاتصال غير اللفظي .
- أدوات الاتصال غير اللفظي .



1 الاتصال غير اللفظي

مقدمة



الاتصال غير اللفظي جزء مهم من الاتصال الإنساني، فهو يقوي معنى الرسالة اللفظية ويثريه وقد ينوب عن الرسالة اللفظية في نقل معناها كاملا، وهو من أهم وسائل نقل المشاعر والانطباعات والأحاسيس وتحفل المراجع العلمية بدراسات كثيرة تهتم بالحديث عن الاتصال غير اللفظي ودوره في الاتصال ودلالته المؤثرة وأبعاده الثقافية الغنية الواسعة.

ونحن حين نقول إن فلاناً "كتاب مفتوح" أو إنّ وجهه ينطق بمكنون صدره نعني أننا قادرون على قراءة مشاعره دون الحاجة إلى ما يقول، وحين نسمع أو نقرأ أو نتحدث بعبارات مثل: "امتقع لونه"، نظر إليه شزرا، تجهم وجهه، أغر ورقت عيناه بالدموع، أشرق وجهه، لمعت عيناها من الفرح، جحظت عيناها، هزّ كتفيه استهجاناً، ابتسم ابتسامة صفراء، أو أدار إليّ ظهره، قلب لي ظهر يده، ملابس فلان توحي بأنه شخص له مكانته في المجتمع.

ففي كل هذا نحن نتحدث عن صور متنوعة من الاتصال غير اللفظي، وفي كل هذه العبارات أشير إلى معانٍ ورسائل تم تبادلها دون أن ينطق صاحبها بكلمة واحدة، ولكنها وصلت إلينا بصورة قد تكون أكثر صدقاً وأكثر تأثيراً من الكلمات المنطوقة فكيف إذاً انتقلت هذه المعاني و الدلالات؟.





تعريف الاتصال غير اللفظي



"العملية التي يتم من خلالها تبادل الأفكار والمعاني بين الأفراد بدون كلمـات" و يستعمـل في هذا النوع من الاتصال حـركات اليد أو تعبيرات الوجه أو نبرة الصوت أو اللمسات أو المسافات التي يضعونها مع الآخرين لكي ينقلوا إليهم المعاني التي يريدون.





مقدمات في الاتصال غير اللفظي







1. الاتصال غير اللفظي يشمل كل ما يتواصل به المرء مع غيره دون أن يلجأ إلى الكلمات.

2. نجاح الاتصال غير اللفظي في تحقيق الأهداف يعتمد على كون ما يستعمل فيه من الرسائل ذا دلالة واحدة عند المرسل والمستقبل، أي أنهما يتفقان على ما يراد فيه وهو ما يعرف بالخبرة المشتركة للرمز، وكلما زاد مقدار الاتفاق على المعنى الذي يتضمنه الرمز غير اللفظي زاد التفاهم بين أطراف الاتصال.

3. يرتبط التواصل غير اللفظي ارتباطاً وثيقاً بثقافة المجتمعات، ويختلف باختلافها، إذ قد يكون للرمز دلالة في ثقافة تختلف عن دلالته في ثقافة أخرى.

4. الاتصال غير اللفظي ذو مصداقية عالية، خاصة إذا ما توفر عنصر الخبرة المشتركة بين المرسل والمستقبل لفهم دلالات رموزه، وقليل من الناس هم الذين يملكون القدرة على إظهار التعبيرات غير اللفظية ولاسيما تعبيرات الوجه ونظرات العينين بمعان تتناقض مع مكونات نفوسهم .

أهمية الاتصال غير اللفظي في حياتنا

1. كثير من الرسائل التي نتبادلها في حياتنا اليومية هي رسائل غير لفظية بأدوات ووسائل غير لفظية، و تأثير هذه الرسائل غير اللفظية قد يكون أقوى من تأثير الرسائل اللفظية .

2. الاتصال غير اللفظ قد يفوق الاتصال اللفظي في التعبير عما تكنّه النفس من مشاعر.

3. الاتصال غير اللفظي هو الذي يكون الانطباعات الأولى عنا، وهذه الانطباعات قد يصعب تغييرها، فنحن حين نرى شخصاً لأول مرة نكوّن عنه انطباعاً من ملابسه وهيئته، ومشيته وتعبيرات وجهه وحركات جسده، وهذا الانطباع يحتاج إلى مدة قد تطول لتغييره.



أدوات الاتصال غير اللفظي

أ العينان

هما أكثر أدوات الاتصال غير اللفظي صدقاً وثقة، والعينان هما "نافذة الروح" فهما الكاشفتان الصادقتان القادرتان على تجسيد أكثر المشاعر تنوعاً ووضوحاً. ويقول: (**فَإِذَا جَآءَ الخَوفُ رَأَيتَهُم يَنظُرُونَ إِلَيكَ تَدُورُ أَعيُنُهُم كَالَّذِى يُغشَى عَلَيهِ مِنَ المَوت**) الأحزاب: ١٩.

واتصال العين هو أكثر وسائل التأثير الشخصية التي نملكها.

للغة العين ثلاثة مكونات

- طول مدة النظرة .
- عمق النظرة .
- المساحة التي ننظر إليها .



تذكّر

نحن نطيل النظرغالباً إلى الذين نثق بهم ونكنّ لهم الاحترام والرعاية، ويقل نظرنا إلى الذين نتجاهلهم ولا نهتم بهم.

والمتحدّث أكثر ما يطيل النظر إلى:

1. الذين يشجعونه أكثر من غيرهم.
2. الذين يتجاوبون معه أكثر من غيرهم.
3. الواثقين أكثر بأنفسهم.
4. الأكثر مصداقية.

ويقلل من وقت وعمق النظرة إلى الأشخاص:

- الذين يتعامل معهم بصفة رسمية.
- الأكثر رفضا أو الأقل قبولا له.
- الذين يتسمون بالعصبية أو عدم المرونة.
- الأقل تجاوباً معه، والأقل تشجيعاً أو اهتماماً به أو برسالته

تأثيرطريقة النظر في مضمون الموقف الاتصالي

- **النظرة العميقة :** التي تستغرق وقتاً وعمقاً أطول هي دلالة التركيز والاهتمام الكبير بحديث الطرف الآخر. (استعمل النظرة العميقة مع تعبير الرضا لإشعار الطرف الآخر بقبولك واهتمامك برسالته).
- **النظرة الشاردة :** التي تدل على عدم العناية أو الشعور بالملل من المتحدث أو الانشغال بالتفكير في شيء آخر.
- **النظرة السطحية :** التي لا تستغرق وقتاً ولا تمعن في المتحدث فهي دلالة عدم الاهتمام المطلق بالطرف الآخر وعدم الاهتمام بالموضوع من أساسه.
- (استعمل النظرة السطحية غير العميقة مع تعبير الرفض لإشعار الطرف الآخر برفضك لرسالته).
- احرص علي تثبيت النظر أثناء الحديث مع الطرف الآخر، فإن ذلك يعزز رسائل الاتصال اللفظي.
- حاول ما استطعت ألا ينصرف فكرك عن محدثك، فإن نظرك يكشف تكلفك الاستماع، ويعطي محدثك انطباعاً سلبياً.
- العين الزائغة غير المستقرة تقلل من مصداقيتك، وتبعث علي التوتر وعدم الثقة.
- إطالة النظر إلي شخص معين دون باقي الحضور يثير الحرج كما يوحي للآخرين بعدم الاهتمام بهم، فأحرص على
- توزيع نظراتك على الحضور بمقدار واحد، وفي الوقت نفسه.

ب تعبيرات الوجه

1. تستعمل تعبيرات الوجه للدلالة على المشاعر المصاحبة للرسالة، مثل: (القبول - الرفض - الحزن- الفرح- الغضب- الدهشة- الخوف- الإرهاق التوتر-الاشمئزاز).

2. قد يشترك في إظهار المشاعر أكثر من جزء من أجزاء الوجه، فالغضب مثلاً: تستخدم في إظهاره نظرات العينين وتقطيب الوجه وجمع مابين الحاجبين.

3. تعبيرات الوجه من الوسائل المهمة في التعبير عن المشاعر فينبغي التنبه إلى فهمها وقراءتها، فعلى سبيل المثال يمكن فهم حالة الطالب في المحاضرة، من حيث الانتباه وعدمه، والتفاعل وعدمه، واهتمامه وعدم اهتمامه من تعابير وجهه.

4. إن المهارة في استعمال تعبيرات الوجه تعتمد على قدرة المرء على استعمال التعبير المناسب للموقف الاتصالي ، مثل استعمال تعابير الفرح في المناسبات السارة أو تعبيرات الانتباه للمتحدث، كما أن القدرة على ضبط تعبيرات الوجه لإخفاء المشاعر الحقيقية إذا لزم الأمر مهارة مهمة في هذا النوع من الاتصال (اضبط مشاعرك الباعثة على الضحك إذا كان سيؤدي إلى إرباك محدثك).

5. من المهم جدا إتقان استعمال هذه الأداة في حالة الإنصات أثناء استقبال الرسائل لإعطاء الاستجابة المناسبة للمتحدث، كما أنها مهمة أثناء التحدث أو الإلقاء ، لتعزيز رسالة المتحدث و رفع كفاءة الإلقاء.



الابتسامة

الابتسامة جزء أصيل من لغة الوجه والعينين ويؤكد علماء الاتصال أنه جزء مهم جداً، و قد قال صلى الله عليه وسلم: "وتبسمك في وجه أخيك صدقة" ، قال أبو الدرداء رضى الله عنه عن الرسول صلى الله عليه وسلم: "ما حدثني رسول الله صلى الله عليه وسلم حديثا إلا تبسم".



- **الابتسامة الصادقة :** علامة الابتهاج العفوي وصدق المشاعر.
- **الابتسامة الزائفة :** ابتسامة متصنعة ، لكونها غير متسقة مع حقيقة المشاعر.

وهناك أنواع أخرى من الابتسامة

مثل : ابتسام الخجل، والقلق، والسخرية، وتبسم المغضب.

ج لغة الجسد

ويقصد به الأحوال التي تكون عليها أجسامنا أثناء الوقوف والجلوس والمشي، وهي أحوال ترسل رسائل غير لفظية مهمة -لا يمكن تجاهلها،توضح طبيعة الشخصية و المزاج ويتضمن إيماءات وإشارات اليد، وأحوال الذراعين، والساقين والمشية.



لا بد من مراعاة ثلاث قواعد من أجل قراءة ناجحة ودقيقة للغة الجسد:

القاعدة الأولى :

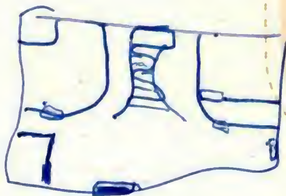
اقرأ الإيماءات والإشارات مجتمعة، لا مفرقة.

القاعدة الثانية :

ابحث عن العلاقة بين الإيماءات و اللغة اللفظية حتى تفهم المواقف فهماً صحيحاً، وتفسّر لغة الجسد تفسيراً صحيحاً.

القاعدة الثالثة :

اقرأ الإيماءات في سياقها والإطار الذي تمت فيه، حتى لا تسيء تفسيرها .





معاني الإيماءات والإشارات السلبية والإيجابية





الرسائل السلبية للغة الجسد	دلالتها
عض الشفة	القلق والتوتر
فرك مؤخرة الرأس أو العنق	دلالة الإحباط ونفاد الصبر
تقاطع اليدين أمام الصدر	دلالة التحدي وانغلاق التفكير
اليدان المطبقتان أمام الصدر	دلالة موقف متحفظ أو قلق أو محبط
قبض اليد والإشارة بالإصبع	حركة عدائية توحي بالإهانة
الساقان مفتوحتان في الوقوف مع وضع اليدين على الخصر أو تشبيكهما	تعبير يعني بأنني الشخص الأقوى عدم الرغبة في استمرار الحديث
تقاطع الساقين أو تشبيك الكاحلين في أثناء الجلوس	كبح مشاعر سلبية أو الشعور بعدم التأكد أو الخوف

الرسالة الإيجابية الجسدية	دلالتها
ابسط شفتيك ولا تزمهما	الثقة واليقين والهدوء النفسي
استعمال إشارة مناسبة إيجابية كفرك راحتي اليد	الحماسة والتوقع الإيجابي لمجريات الأمور
أبسط ذراعيك وافتح راحتي يديك	الانفتاح وتشجيع الطرف الآخر للمزيد
اجعل أصابع إحدى اليدين تضغط بخفة علي أصابع اليد الأخرى	توحي بالثقة والقوة وصاحب المنزلة العليا
اجعل راحة يدك لأسفل اجعل راحة يدك لأعلى	لتوحي بالسيطرة لتوحي بالأمان وعدم التهديد
فتح الساقين باعتدال في الوقوف لكن مع عدم وضع اليدين في الخصر الذراعان المنفتحتان	توحي بالإقبال والرغبة في استمرار الحديث والانفتاح
اترك ساقيك و اجعل لهما وضع الاستقامة و التقارب	الانفتاح و التقبل

معاني الإيماءات والإشارات السلبية والإيجابية

الرسائل السلبية للغة الجسد	دلالـتـهـا
الدخول المتردد	التردد وعدم الثقة
إمالة الذقن إلي أسفل	الخضوع والضعف أو الرفض أو الحزن
الرأس مرفوع مع تقديم الذقن للأمام أو لأعلي	التعالي والغرور، أو القوة والعدوانية
مصافحة الأيدي ببرود	قلة الاهتمام بالشخص الآخر
الضغط بعنف على الأيدي عند المصافحة	الشعور بعدم الراحة من الطرف الآخر
التثاؤب	التململ و يؤدي إلي إحساس الطرف الآخر بالعصبية والإحباط والرغبة في الرحيل
التنهد	اليأس والإحباط وبوادر الاخفاق في الموقف بينكما

الرسالة الإيجابية الجسدية	دلالتها
تحرك مباشرة وفي ثقة	الثقة ووجود هدف لك تبتغيه
ارفع رأسك واجعل عينك في عين الطرف الآخر	الثقة مع الموقف المحايد من الطرف الآخر
ارفع رأسك واجعل يديك على جانبيك	تبدو أكبر حجماً ولا فتاً للانتباه وهو وضع الاستعداد
المصافحة بضغطة يد متزنة و متساوية بوضع راحة يدك وراحة يد الشخص الآخر في وضع رأسي	الألفة والمحبة مع الإحساس بالندية وعدم السيطرة
اضغط على يد مصافحك كما يضغط على يدك دون زيادة أو نقصان	الإحساس بالأمان والدفء في العلاقة بينكما
سيطر علي التثاؤب وتحكم فيه لأنه ينتقل بالعدوى انقل الاهتمام ولا تنقل الملل	إحساس الطرف الآخر بالحماسة والرغبة في مزيد من الاتصال بينكما
كن متحمساً ولا تظهر يأسك	الإحساس بالتفاؤل ووجود إمكانية للتفاهم والحل الودي

الـــرأس



يستعمل الفرد الإيماءة بالرأس في معظم الثقافات للدلالة على "نعم" أو الموافقة، وهي تظهر أننا نتفق مع الشخص الآخر، وهي أداة قوية للاقتناع، وأوضحت الدراسات أن الذين يتلقون إيماءات الرأس بشكل مستمر ممن يستمعون إليهم يتحدثون أكثر من المعتاد ثلاث مرات أو أربعاً.

والإيماءة السريعة تدل على قلة صبر المستمع، أو أنه استمع إلى ما يكفي أو أنه يريد إنهاء الحديث، أو تعطيه الدور في الكلام، أما الإيماء ببطء فيدل على أن السامع مهتم بما يقول المتحدث.

ولاحظ أن الإيماء بالرأس أداة ممتازة لتوليد الألفة والحميمية، لذا عندما تحرص على الإيماء بالرأس للمستمع، سوف يشعر بمشاعر إيجابية مما يزيد احتمال حمله على الاتفاق معك.

د الملابس



نـوع ملابسـنا وألـوانها وجودتهـا ترسـل رسائل إلى الآخرين عن مكـانتنا أو وظيفتنا ، والمستوى الاجتماعي والعلمي والثقافي لنا، فالملابس الرسمية تشير إلى المهنيين، والملابس العسكرية تشير إلى الجندية، والملابس الفاخرة تشير إلى الطبقة الاقتصادية والاجتماعية التي ينتمي إليها الفرد.

هناك علاقة وثيقة بين ألوان الملابس والمواقف التي تناسبها، فالملابس غير المزركشة أو التي لا تكون زاهية الألوان تلبس في حالات العزاء والحزن، والألوان الزاهية ترتدي في الأفراح والمناسبات السعيدة، و هناك ملابس رسمية لا تصلح في المناسبات الاجتماعية، و في الأعمال أو المناسبات الرسمية لا بد من لبس الملبس الخاص بذلك.

هـ الديكور



لاحظ الطريقة التي يستعملها بعض الناس في تزيين مكاتبهم وترتيبها، هل تدل على أصحابها؟

هل هذا يمكن أن يحقق اتصالاً فعالاً؟ قطعاًفترتيب المكان ونظافته والديكور المستخدم فيه، والألوان المستخدمة في طلاء المكان والأثاث، وفخامة المكان وتزويده بكل الأجهزة الحديثة كل هذه رسائل غير لفظية مهمة تلحظها العين و تؤثر في الاتصال.

و الروائح



الروائح وسيلة مهمة في اتصالنا غير اللفظي ، فهي تعطي رسائل عن ذوق الشخص وطبيعة عمله، بل ومستواه الاجتماعي والصحي.

الروائح أيضاً تلعب دوراً كبيراً في نجاح الموقف الاتصالي أو إخفاقه، فنحن غالباً ننفر من الأشخاص الذين تنبعث منهم روائح غير طيبة مثل:

رائحة البصل أو الثوم، العرق، لذلك يحث ديننا الحنيف على ضرورة تنظيف أجسادنا جيداً واعتزال المسجد إذا أكلنا الثوم أو البصل، واستعمال السواك دائماً حتى لا ينفر الناس من رائحة الفم.

ز اللمس



نستطيع أن ننقل كثيراً من الرسائل المهمة عنّا للآخرين عن طريق حاسة اللمس، بدءاً من المصافحة وأصولها، نهايةً بالاحتضان، وكل واحدة منها ترسل معنى مختلفاً عن الآخر.

واللمسة تعبر عن مشاعر التشجيع والحنان، والعطف، والدعم العاطفي بشكل عام، ولكنها ترتبط في فهمها بالحال بين المتصلين، والثقافة والجنس والعمر، وطبيعة



فمثلاً : حاسة اللمس تكون إيجابية بدرجة كبيرة عندما يستعملها المعلم مع الأطفال الصغار في مرحلة الروضة والمرحلة الابتدائية، فاللمسة هنا تساهم في التواصل الناجح بينهم وزيادة شعورهم بالأمن والأمان، وهي المفاهيم والمشاعر التي ينبغي أن يحصل عليها الطفل من معلمه في هذه المرحلة، كما أن التعلم في هذه المرحلة قد يحدث عبر حاسة اللمس.

لكن مع التقدّم في العمر تصبح للمسة معان تأثيرية مختلفة، وهو ما يجعلنا نحذر دائماً ونخاف فهم لمساتنا للآخرين بشكل سلبي معاكس، لذلك عندما نبدأ في لمس أحد أو يلمسنا أحد لابد أن نسأل أنفسنا عدداً من الأسئلة حتى لا نسيء فهم لمساتنا .

ومـن الأسئلـة

- **ما طبيعة الموقف الذي تمت فيه اللمسة**
  فالمصافحة في العزاء والمواساة قد تختلف تماماً عن المصافحة في الموقف العادي.

- **ما العلاقة بين هذين الشخصين**
  التربيت على الكتف من الأستاذ لتلميذه له دلالة مختلفة عنه من الأب لابنه.

- **كيف تمت هذه اللمسة؟ و ما صفتها؟**

ويمكن تحديد ثلاثة أنواع من اللمسات لكل منها دلالة خاصة تختلف في الموقف الاتصالي ومنها:

أ لمسة المصافحة

هي دلالة العلاقات الاجتماعية، ويمكن من خلالها الإحساس بنوع العلاقة التي تسود بين شخصين، فالشخص الذي يجعل يده هي العليا دائماً و تكون راحة يده للأسفل، يضع نفسه في وضع المسيطر الأقوى، أما الشخص الذي يجعل يده هي السفلى و تكون راحة يده لأعلى فهو الشخص الأضعف الذي لا يمثل تهديداً لأحد وهذه المصافحة فعالة إذا أردت أن تعطي الآخر موقف السيطرة، أو أن تجعله يشعر أنه مسيطر على الموقف.

مصافحة المساواة : وهي التي تكون فيها راحتا يد الشخصين في الوضع الرأسي، وهذا يخلق شعوراً بالمساواة والاحترام المتبادل.

ب اللمسة الأخوية أو لمسة الصداقة

و هي اللمسات التي تعبر عن المشاعر الأخوية بين المتقاربين في العلاقة كالإمساك بالكتف
أو المعانقة عند اللقاء.

جـ اللمسة العاطفية

و هي اللمسة التي يقوم بها الأب، أو تقوم بها الأم ويبادلها الأبناء لمسات مماثلة كالتربيت على الرأس أو تقبيل الأطفال، ونحو ذلك من اللمسات العاطفية التي يُعبر بها عن الحب والحنان.



ح نبرة الصوت

ويقصد بنبرة الصوت كيفية خروجه من حيث الحدة والارتفاع والانخفاض والسرعة والنغمة، وهذه كلها عوامل تؤثر بدرجة كبيرة على معاني الرسالة التي تنقلها الكلمات، لدرجة أنها قد تعكس معنى الكلام تماماً، وهو ما يُعرف بالأداء الصوتي الذي أكدت الدراسات أنه يؤثر في الآخرين بنسبة ٣٨٪؛ لأنه يقوم بوظيفة شرح الكلام ونقل تصور المتكلم لحظة الحديث.

الصوت

هو أداة التعبير عن شخصيتك، فإذا كان صوتك يتسم بالقوة ويعبر عن الثقة في النفس فستجد الآخرين يعدونك شخصاً قوياً ونشيطاً واثقاً من نفسك.. فالمستمع يحكم على المتحدث من صوته وليس من الكلمات نفسها، أما إذا كان صوتك ضعيفاً متخاذلاً فستجد الآخرين يعدونك شخصاً ضعيفاً وجباناً وغير واثق من نفسك، فالصوت يعكس ما بداخلنا، وصوتك هو الذي يعبر عن انفعالك وحالتك العاطفية والنفسية.

ويمكن توظيف نبرة الصوت في مهارات الإيقاع كما ورد سابقاً في مهارات الالقاء



ط المسافات

ويقصد بها "القرب أو البعد المكاني" أو ما يعرف أيضاً بالمساحة الشخصية أو الحيّز المحيط بالشخص الذي يخصه، وكأنه امتداد لجسده. وهناك عدة مسافات تمثل عدة أبعاد في حياة كل فرد، و أي تداخل في هذه المسافات يعني تداخلاً في الأبعاد واختلاطاً في العلاقات الإنسانية، و هذه المسافات مرتبطة بطبيعة المساحة الشخصية التي نحب أن نحيط بها أنفسنا .



أبعــاد المسافــات

1

المنطقة الحميمية

وهي القريبة و الملاصقة للإنسان ومن بين كل المناطق تعد هذه المنطقة هي الأكثر أهمية، لأنها هي المنطقة التي يحميها الشخص وكأنها ملكيته الخاصة، ولا يسمح بالدخول فيها إلا للمقربين، وهم الوالدان والزوج والزوجة والأبناء.

2

المنطقة الشخصية

وهي التي تضم الأشخاص الذين تربطهم بنا علاقات اجتماعية كالأعمام والعمات والأقارب والأصدقاء المقربين، كما أنها الواجبة في المناسبات الاجتماعية كأعراس الزواج و هي أيضا قريبة من الإنسان.

3

المنطقة الاجتماعية

وهي التي يقف عليها الغرباء الذين لا تجمعنا بهم أي علاقات شخصية أو حميمية مثل البائع في المتجر أو العامل عند القيام بإصلاحات في البيت، رجل البريد، الموظف الجديد في العمل، السائق أو الحارس وكذلك الذين لا نعرفهم جيداً.

4

المنطقة العامة

وهي المسافة المريحة التي نختار أن تكون بيننا وبين كل الأشخاص الذين لا نعرفهم على الإطلاق أو عندما نخاطب مجموعة كبيرة من الأشخاص، وهي أيضاً مسافة الشخصيات العامة والمسؤولين والمديرين، وهي تحدد الفوارق الاجتماعية أو المرتبة والمكانة الوظيفية.

28 من غير كلام

- يتم تكليف أحد الطلاب بعرض عبارة أو حكمة أو مثل لبرنامج و يشرحه للطلاب بدون أي كلمة.

29 النظر في الساعة؟

- يتم إخراج طالب واحد من القاعة لينتظر خارجا قليلا ثم يطلب من الآخرين أن ينشغلوا عن حديثه ويصدروا تعبيرات غير لفظية كالنظر في الساعة وإظهار التململ من حديثة ، بعد ذلك يُطلب من الطالب أن يعود و يتحدث مع زملائه عما فعله يوم أمس.

30 عبّر عن الانفعالات التالية

- يتم اختيار خمسة طلاب، و يُطلب منهم أن يمثلوا انفعالا معينا يحدده الأستاذ، و في كل مرّة يصوّت الطلاب على أكثر من قام بالتعبير عن الانفعال بشكل واضح.

31 Mr. Bean

- يتم عرض فيديو على الطلاب، ثم يُعاد هذا الفيديو بشكل بطيء و يفسّر الطلاب معنى كل اتصال غير كلامي.

32 معاني بدون كلمات

- يتم عرض مقطع فيديو لموقف اتصالي يحدث بين اثنين بدون صوت و يحاول الطلاب معرفة ما الذي دار بينهما ؟.

مراجع الوحدة الرابعة

المراجع العربية

١. سعد بن بركي حمدي المسعودي وآخرون (٢٠٠٧). مهارات الاتصال. ط١ (جامعة الملك عبد العزيز- جدة).

٢. ستيفن كوفي (٢٠٠٧م). العادات السبع للناس الأكثر فعالية . مترجم .ط١ (جدة : مكتبة جرير).

٣. هايدان بول (٢٠٠٦). النجاح الشخصي. مترجم ط١ (جدة : مكتبة جرير).

٤. سو نايت (٢٠٠٦). البرمجة اللغوية العصبية في العمل . مترجم ط٢(جدة: مكتبة جرير)ز

٥. راكان عبد الكريم حبيب وآخرون (٢٠٠٤). مهارات ووسائل الاتصال. ط١ (السعودية: جدة، مكتبة دار جدة).

٦. طارق السويدان (٢٠٠٣). فن الإلقاء الرائع. ط١ (الكويت: شركة الإبداع الفكري).

٧. آلن بيز (١٩٩٧). لغة الجسد. ترجمة سمير شيخاني. (بيروت: دار الآفاق الجديدة).

٨. علي عجوة وآخرون (١٩٩١). مقدمة في وسائل الاتصال . ط٢(السعودية: جدة، مكتبة المصباح).

٩. سحر بنت عبد الرحمن عطية (ب.ت). مهارات الاتصال . (السعودية: جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن ، عمادة السنة التحضيرية).

المراجع الأجنبية

(1) - Allan & Barbara Pease (2009).The Definitive Book of Body Language. (Australia: Dorie Simmonds Literary Agency).

(2) - Harry Mills (2006).ARTFUL PERSUASUION: How to Command Attention, Change Minds, and Influence People. (New York: AMACOM)

(3) - Poyatos, F. (1984). Linguistic Fluency and Non-Verbal Fluency, In A. Wolfgang. (E.D), Nonverbal Behavior: Perspectives, Applications, Intercultural Insights. (Toronto: Hogrefe)

(4) - Knap, M.L (1972). Nonverbal Communication in Human Interaction. (N.Y. Holt, Rineharts Winston)

(5) - Davis F. (1971). Inside Intuition: What We Should Know About Nonverbal Communication. (N.Y: MeLgrand)

(6) - Mehrabian A. (1971). Silent Messages. (Cal: Watswort).

الوحدة الخامسة

5 مهارات الحوار و الإقناع

- مفهوم الحوار.
- أهمية الحوار.
- أنواع الحوار.
- أنماط المتحاورين.
- سمات المحاور المقنع.
- مهارات الحوار .
- مفهوم الإقناع وأنواعه.
- محفزات الإقناع.
- مهارات الإقناع ومتطلباته.
- معوقات الحوار والإقناع.



مهارات الحوار و الإقناع

1 أولاً: مفهوم الحوار:

الحوار

أصله من الحَوْر وهو الرجوع عن الشيء وإلى الشيء.

والمحاورة: مراجعة المنطق والكلام في المخاطبة، قال تعالى: ﴿قَالَ لَهُ صَاحِبُهُ وَهُوَ يُحَاوِرُهُ﴾ الكهف: ٣٧. أي يراجعه الكلام مع عدم التسليم بكل ما يقوله الطرف الآخر.

الحوار؟ وهو: تبادل الحديث بين طرفين أو أكثر، يريد كل منهما الوصول إلى أهدافه في أي مجال دينيا أو تربويا أو سياسيا أو فكرياً.

وبمنظور علم الاتصال يمكن القول إن الحوار :

"هو تلك العملية الاتصالية التي يتفاعل خلالها طرفا عملية الحوار "المرسل" و"المستقبل" أو "المحاور" و"المحاوَر"، ذهنيا، ونفسياً، وسلوكياً، من خلال تبادل الحديث، أو طرح التساؤلات وتقديم إجابات عليها، لتحقيق أهداف محددة".

وثمة محددات أساسية تحكم هذا المفهوم، أبرزها محددات الاتصال من استمرار وتفاعل وافتراض للمقدرة الاتصالية و وجود أهداف محدودة، وتأثير اللغة من حيث هي عنصر أساسي في الحوار.



مصطلحات ترتبط بالحوار



1 الجدل

هو دفع المرء خصمه عن طريق إفساد قوله بحجة أو شبهة، أو تصحيح كلامه، أو هو إلزام الخصم والتغلب عليه عن طريق إقامة الحجة والإتيان بالدليل.

والحوار والجدل يلتقيان في أنهما حديث أو مناقشة بين طرفين، لكنهما يفترقان بعد ذلك: فالجدل قد يتضمن اللدد في الخصومة وما يتصل بذلك ولكن في إطار التخاصم بالكلام.

ينقسم الجدل إلى نوعين :

أ الجدل الممدوح

وهو جدال أيد الحق أو أفضى إليه بنية خالصة وطريق صحيح، كما في قوله تعالى: (**: ادع إلَى سَبيل رَبّكَ بالحكمة وَالمعظَة الحَسَنَة وَجادلهُم بالّتى هىَ أَحسن إنَ رَبّكَ هُوَ أَعلم بِمَن ضَلَّ عَن سَبيله وَهُوَ أَعلمُ بالمهتدي**) النحل: ١٢٥.

ب الجدل المذموم

وفيه يتعصب المجادل لرأيه ولا يتنازل عنه وإن تبين صواب غيره وهو كل جدال بالباطل أو أفضى إلى باطل. كما في قوله تعالى: (وَمَا نُرسلُ المُرسَلينَ إلَّا مُبَشّرينَ وَمُنذرينَ وَيُجدلُ الّذينَ كَفَرُواْ بالبَاطلِ ليُ دحضُواْ بهِ الحَقَ وَاتّخَذُو ءَايَتى وَمَآ أُنذرُواْ هُزُو) الكهف: ٥٦.

2 المنـــاظـــرة

قريبة من معنى الحوار ومن معانيها أيضاً: الوصول إلى الحق والصواب في الموضوع الذي اختلفت أنظار المتناقشين فيه.

3 الاختـــلاف

آية من آيات الله تعالى، وقد يكون في الألوان، والألسن، والنوع، وهذا التعدد وذاك الاختلاف والتباين لا يكون داعيا للتباعد، ولا حافزاً للتعارك والنزاع والصراع، وإنما هو أدعى للتعاون، الذي يتم بالحوار.



أنواع الاختلاف :

أ اختلاف تضاد

وهو أن يكون لكل فريق رأي مختلف عن الفريق الآخر، وعليه يصعب التقاء الفريقين على نقطة معينة فينتهي الحوار دون نتيجة.

ب اختلاف تنوع

وهو أن يكون لكل طرف من أطراف الحوار رأى عنده الدليل على صحته وصوابه. مثل القراءات التي اختلف فيها الصحابة رضي الله عنهم.

ج اختلاف أفهام

وهو أن يفهم كل فرد أو طائفة الخطاب بفهم غير فهم الآخر، بشرط أن يكون النص محتملا لذلك الفهم.

وطريقة تعامل الإنسان مع الاختلاف بأنواعه. هي الحوار الذي يتم من خلاله توظيف الاختلاف وترشيده بحيث يقود أطرافه إلى التعارف والتآلف، ويجنبهم مخاطر الشقاق والتفرق.

2 ثانياً: أهمية الحوار:

1 الحوار وسيلة لتبادل الآراء للوصول إلى الحق



من خلال الحوار يمكن الوصول للرؤى المشتركة و إقناع الآخرين بالحق و تبادل الآراء و المعارف و الخبرات.

والحوار من أنجح أساليب الدعوة إلى الإسلام و تبيينه للناس والحوار غالبا ما ينتهي إلى أحد هذه الأمور الثلاثة:

- **التقبل و الاعتراف بصحة الرأي الآخر.**
- **التقارب في وجهات النظر.**
- **الاختلاف و العداء.**

- و النتيجتان الأوليان هما ما نهدف من خلال هذا الفصل إلى الوصول إليه.

2 تقوية الروابط الاجتماعية



- فالمتأمل في أساليب تفكك كثير من الروابط والعلاقات الاجتماعية والأسرية والزوجية يجد أن السبب الرئيس فيها هو الافتقار إلى الحوار والمناقشة والمراجعة، وفقدان التعبير اللفظي المناسب.

والتمكن من الحوار يساعد على تعميق العلاقات الاجتماعية، والثقة بالآخرين، وتحقيق التعارف والتآلف والتعاون بين الناس.



3 الحوار ضرورة تربوية

فالحوار من أحسن الوسائل الموصلة إلى الإقناع، وتغيير الاتجاهات والسلوك إلى الأحسن، لأن الحوار ترويض للنفوس على قبول النقد واحترام آراء الآخرين، وإذكاء روح الشورى، وقول الحق، وتتجلى أهميته أيضا في دعم النمو النفسي، والتخفيف من مشاعر الكبت، وتحرير النفس من الصراعات والمشاعر العدائية والمخاوف والقلق.

4 الحوار طريق آمن لإيجاد الحلول للقضايا المختلفة :

فهو وسيلة للاعتصام من الفتن، وممارسة حضارية تعصم الأفراد والجماعات من الصراعات والحروب والنزاعات، ويبلور ويبرز أنقى وأذكى ما تنتجه العقول من آراء وتصورات لحل القضايا والمشكلات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية والتعليمية.



ثالثاً: أنواع الحوار:

تختلف أنواع الحوار وفقا لعدد من المعايير، وفى هذا الإطار يمكننا تحديد أنواع الحوار وفقا للمعايير التالية:



1 معيار عدد المشاركين في الحوار

فوفقا لمعيار عدد المشاركين في الحوار وأطرافه ينقسم الحوار إلى:

أ- الحوار الذاتي: وهو حوار يجريه الإنسان مع ذاته، يتمثل في التأمل والتفكير، والحوار الذاتي هو المدخل الطبيعي للحوار مع الآخر، لأن أولى خطوات التفاعل الصحيح مع الآخر هي قدرتنا على التواصل مع ذواتنا.

ب- الحوار بين شخصين: وهو حوار يجريه شخص مع شخص آخر، وهو النوع الأكثر شيوعاً في الحياة اليومية، ومثاله حوار الطالب مع زميله، أو حوار الطالبة مع زميلتها.

جـ- حوار المجموعات: وهو حوار يجرى بين مجموعات مختلفة، أو داخل هذه المجموعات، سواء أكانت مجموعات صغيرة، أم كانت مجموعات كبيرة نسبياً، متجانسة في داخلها، مختلف بعضها عن بعض، ومن أمثلته الحوارات التفاوضية بين مجموعات مختلفة من الأشخاص.

د- الحوار الوطني: وهو حوار يجرى بين ممثلي التيارات الفكرية والثقافية والنخب الوطنية على مستوى الأوطان، وحينئذ تصبح قضايا الوطن وهمومه وشجونه، هي موضوعات هذا الحوار.

هـ- الحوار الأممي: وهو حوار يتم بين الأمم والشعوب على مستوى العالم، ومن أمثلته ما يسمى بحوار الثقافات أو حوار الحضارات، أو حوار أتباع الأديان.



2 معيار موضوع الحوار

ووفقا لهذا المعيار ينقسم الحوار وفقا لمضمونه الغالب ومحتواه، ونظرا لأن الحوار يتناول كل جوانب الحياة، فإنه يتعدد بتعدد جوانب الحياة، فهناك الحوار السياسي، والحوار الاقتصادي، والحوار الاجتماعي، والحوار الثقافي، والحوار الأدبي، والحوار الديني، والحوار الرياضي،..... الخ.



3 معيار الإعداد للحوار

ووفقا لهذا المعيار تنقسم الحوارات إلى نوعين:

أ- الحوار العفوي العارض

وهو حوار غير مخطط له، ومن نماذجه الحوارات التي تقع بدون إعداد مسبق بين الناس في الحياة اليومية.

ب- الحوار المقصود المخطط

حيث يخطط له، وتحدد أطرافه، وموضوعه، ومكانه وزمانه، وأهدافه، التي يسعى كل طرف لتحقيقها.



4 معيار رسمية الحوار

ووفقا لهذا المعيار تنقسم الحوارات إلى:

فالحوار الرسمي :

يتم في أطر رسمية من حيث مكانه وطبيعة أطرافه وموضوعاته، وأهدافه، وحدوده الزمنية، كالحوار التفاوضي، وكذلك الحوارات التي تقع في إطار العمل بحكم وظائف المتحاورين، وأوضاعهم الرسمية، وعلاقة كل منهم بالآخر.

أما الحوار غير الرسمي:

فهو حوار يجرى في الحياة العادية بين الزملاء والأصدقاء والأقارب والجيران بعيدا عن وظائفهم الرسمية.



تذكّر

ينقسم الحوار وفقا لصورته العامة إلى :

1 الحوار الإيجابي:

وهو الحوار الموضوعي الذي يرى الحسنات والسلبيات في ذات الوقت، ويرى العقبات وإمكانات التغلب عليها.وهو حوار متكافئ يعطى كلا الطرفين فرصة التعبير و إبداء الرأي، ويحترم الرأي الآخر ويعرف حتمية الخلاف في الرأي بين البشر، وآداب الخلاف وتقبله.

2 الحوار السلبي:

وهو الحوار الذي يفتقد آداب الحوار و ضوابطه و ينعدم فيه الاحترام بين الأطراف ويكون أشبه باللجج و الخصومة منه بالمحاورة المفيدة.

4 رابعاً : أنماط المتحاورين

إن من مفاتيح النجاح في الحوار أن تعرف نمط الشخصية التي تتحاور معها وفي هذا الإطار يمكن رصد الأنماط التالية من المتحاورين، والأسلوب الأمثل للتعامل مع كل منهم :

1 المحاور غير المتعاون

وقد يلتزم هذا المحاور بالصمت، ويمتنع عن عرض أفكاره ودوافعه ومشاعره، والأسلوب الأمثل للتعامل معه محاولة اكتشاف أسباب عدم تعاونه، (فقد ينشأ عدم التعاون من عدم استيعابه موضوع الحوار أو لاختلاف خبرته، واهتماماته) فلا بد من تشجيعه على التعاون وطرح الأسئلة عليه لاستخراج وجهة نظره.

2 المحاور المعارض أو المتصلب

وهو محاور يعارض بالحق والباطل، حتى وإن كان يعلم أنه على خطأ، ويعد التسليم بوجهة نظر الطرف الآخر هزيمة له.



مهارات التعامل مع المحاور المتصلب

1. إعادة صياغة أفكاره وآرائه لتبدو أكثر اتفاقا معك.
2. احرص على الاتفاق معه على بعض النقاط قبل الإجابة عن أسئلة.
3. ابدأ بتفنيد الحجج الأضعف حتى تهيئ من حولك لرفض حججه الأخرى.
4. يفضل وضع مرجعية واضحة للفصل و التحاكم منذ بداية الحوار.

3 المحاور العدائي

وهو محاور يميل إلى الهجوم على الآخرين، والانتقاص منهم، وتضخيم زلاتهم البسيطة والعفوية، ولا يمنحهم فرصة لعرض أفكارهم وآرائهم.

ويفضل في التعامل معه ألا تقع في مصيدة الجدل الشخصي بينك وبينه و تبادله الهجوم، وأن تركز على موضوع الحوار و تحاول ضبط كلماته و إفهامه بألا يحيد عن الحوار إلى الشخصيات.

4 المحاور المندفع

وهو محاور تسيطر على سلوكه الانفعالات العاطفية، والرغبة فى التميز وحب الظهور.

والحل الأمثل في التعامل معه أن تقلل من أسئلتك المباشرة له، وأن تطلب منه تلخيص الموضوع أو تقويمه لتشبع لديه الرغبة في الظهور.

5 المحـــاور الثرثـــار

وهو محاور يجد سعادته في التحدث في موضوعات لا علاقة لها بموضوع الحوار.

والحل الأفضل في التعامل معه أن تقاطعه بلباقة، وتطلب منه تلخيص ما يقول، والالتزام بموضوع الحوار.

6 المحاور المتشكك

وهو محاور لا يثق في البيانات والمعلومات التي تعرض عليه، ويتصور أن الطرف الآخر يحاول خداعه. ويفضل في التعامل معه تقديم المزيد من الأدلة والبراهين والاستمالات العاطفية والوجدانية التي تعين على إقناعه.

7 المحاور الخجول

وهو محاور يشعر بالحرج أثناء الحوار معه، ويحاول أن يتجنب الحوار. والحل الأفضل في التعامل معه أن تشركه في موضوع الحوار، وتكلفه بأعمال معينة، وتوجه إليه أسئلة يستطيع الإجابة عنها.

8 المحاور الودود

وهو محاور يسعى إلى إقامة علاقة متينة مع الطرف الآخر ويشجعه على الحديث، ويساعده على إنهاء الخلافات ومعالجة المشكلات.والحل الأمثل في التعامل معه أن تبادله وداً بود، وتحاول دعم العلاقة معه بالاحترام والاهتمام.

5 خامساً: سمات المحاور المقنع

يتسم المحاور الناجح القادر على الإقناع، بعدد من السمات أهمها :

1. **العلم**: فالمحاور الجيد يجب أن يكون على علم بموضوع الحوار، فيستطيع الدفاع عن فكرته، والدعوة لها أو الإقناع بها.

2. **الصدق**: فالمحاور الناجح يتسم بالصدق، مما يجعله جديرا بثقة الجمهور وبالتالي تتكون اتجاهات إيجابية نحوه، وتزداد قدرته على الإقناع وتعديل اتجاهات من يحاوره وتغييرها أو تدعيمها، وكذلك تعديل سلوكه أو تغييره أو تدعيمه.

3. **الدقة**: وتعنى أن يكون المحاور قادراً على اختيار الكلمات المعبرة عن المعنى المقصود، وأن يبعد عن الكلمات الكاذبة الدلالة، وكذلك دقة معلومات المحاور وصحتها، فلا يقدم إلا ما هو دقيق وصحيح.

4. **الموضوعية**: وتعنى العدل في الحكم على الأشخاص والأحداث والأشياء، والوقوف إلى جانب الحق، فلا يتعصب لرأيه، ويسلم بخطئه ويعترف به.

5. **الأمانة**: بمعنى أن يكون المحاور أمينا في عرض موضوعه، فلا يلوي أعناق النصوص، ولا يحمل الكلام المنقول ما لا يحتمل، والأمانة تقتضى عدة أمور مهمة منها:
إرجاع الأفكار أو إسناد الآراء إلى مصادرها، وترك النقول الضعيفة والحجج الواهية، وعدم الاستشهاد بآراء وأقوال من لا يُطمأن إلى علمه أو أمانته .



6 **التواضع واحترام الطرف الآخر:** إذ يجب أن يتسم المحاور بالتواضع ودماثة الخلق، وأن يبتعد عن كل ما من شأنه أن يحقر الطرف الآخر أو يقلل من أهميته.

7 **التمتع بقدرات عقلية جيدة:** وتتضمن هذه القدرات:

- **الذكاء العام:** بمعنى الفهم السريع لما يقال، والقدرة على التفكير فيه.
- **الذكاء الاجتماعي:** ويعنى القدرة على فهم الناس، والتعامل معهم، وهو ما يعرف بالدبلوماسية، واللباقة والشخصية المحبوبة، وحب الناس والتشوق لخدمتهم.
- **الابتكار:** ويعنى القدرة على طرح أفكار وموضوعات وقضايا جديدة.
- **الذاكرة:** إذ يحتاج المحاور الجيد إلى ذاكرة قوية تساعده على استدعاء المعلومات والأسماء والأرقام في حواره.
- **الملاحظة:** وهى القدرة على ملاحظة ما لا يلاحظه غيره، واستخلاص موضوعات وأفكار معينة من بين موضوعات وأفكار متعددة متشابكة متاحة ومطروحة للحوار.



8 **الحماسة:** إذ يجب أن يكون المحاور متحمسا لموضوع الحوار، تواقا للحديث عنه، فالحماسة تجعل المتحدث أكثر حيوية وحرارة في حديثه، والحماسة أيضا تنتقل إلى الطرف الآخر، وإلى الجمهور، مما يحدث التفاعل المطلوب.

9 **الاتزان الانفعالي:** ويقصد به أن يظهر المحاور انفعاله بالقدر الذي يتناسب مع الموقف، وأن يتحكم في انفعالاته فمثلاً إذا تعرض لتهكم أو سخرية من قبل أحد المستمعين أو المشاركين فلا يواجه بالغضب، وإنما الحلم والعفو، ولا يخرج من الحوار ويترك ساحة الحوار لغيره، ولا يبالغ في رفع صوته، ويعي جيدا أن المبالغة في رفع الصوت ليست دليلا على قوة الحجة، بقدر ما هي دليل على خواء المنطق، ولا يلجأ إلى البذاءة والفحش في الكلام مهما بلغت حدة التهكم والسخرية.

10 **المظهر:** ويعكس المظهر رؤية المحاور لنفسه ، ويحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليه قبل أن يتحدث، ويتضمن المظهر العام، والنظافة والأناقة الشخصية، والملبس والمظهر المناسب للحالة، والصحة النفسية والبدنية، وتمثل هذه الجوانب مجموعة الصفات الخارجية التي تعكس مظهر المتحدث وترجع أهميتها إلى أنها أحد المداخل الرئيسية للنفس البشرية، فالناس عادة يأخذها المظهر، وتنجذب إليه، والمظهر الجيد لا يجعل الجمهور ينجذب نحو المحاور فحسب بل يجعله يشعر بمزيد من الثقة في نفسه.

11 **القدرة على التعبير الحركي وتوظيف لغة الجسد:** فالحركات الجسمية والإيماءات المصاحبة للحديث المنطوق تدعم الحوار، وتؤمن له نظامه وتحفظ له ايجابيته. والاتصال غير اللفظي في الحوار مهم جدا لطرفي الحوار فلابد لهما من التعرف على لغة الجسد، وأن تكون لديهما مهارات التعامل مع لغة الحركة والإشارة.



6 سادساً : مهارات الحوار.. الطريق إلى حوار ناجح.

بعد أن عرفت مفهوم الحوار وأهميته، وأنواعه، وسمات المحاور المقنع، يجدر بك أن تتزود بمهارات الحوار، باعتبار أن التزود بمهارات الحوار هو طريقك لإجراء حوارات ناجحة وإحداث التواصل الإنساني الفعال.

وتنقسم مهارات الحوار إلى قسمين :

القسم الأول : مهارات الإعداد للحوار.

القسم الثاني : مهارات تنفيذ الحوار.

الإعداد للحوار

فالإعداد قبل إجراء الحوار مسألة مهمة و نقطة البدء لعمل حوارات جيدة هي

1 إخلاص النية لله ، أي إخلاص الحوار لله، ابتغاء مرضاته وطلبا لثوابه، لذا ينبغي ألا يدخل المحاور في حوار ما إذا لم يكن مستيقناً أن نيته خالصة لله عز وجل، فليس المقصود أن يظهر من خلال الحوار براعته وثقافته، أو أن يتفوق على الآخرين أو أن ينتزع الإعجاب والثناء، فذلك كله أمر يحبط عمله عند الله ويفسد عليه عمله لدى الناس. ويبدأ الإعداد للحوار بـ :

2 تحديد ومعرفة موضوع الحوار، والهدف منه، ولماذا الحوار في هذا الموضوع بالذات؟ وفى الأحاديث الودية وأحاديث الثرثرة التلقائية، قد لا نتوقف كثيرا أمام الأهداف، وإن كان ثمة أهداف، فقد نتحدث لشغل الوقت، أو للمتعة، أو لنقل المعلومات، أو للتعارف، أو لمحاولة التأثير في الآخرين. أما في الحوارات المخططة المقصودة فترتفع درجة الوعي بالأهداف، وتحدد طبقا للغرض من الحوار، فقد يكون الغرض من الحوار تقديم المعلومات للمساعدة على الفهم، أو التقييم، أو التعليم، أو المساعدة على حل المشكلات أو تحسين العلاقات، أو الفهم الأفضل للآخرين.

3 التفكير في نوع الأسئلة ، ويفكر المحاور في نوع الأسئلة التي قد يواجهها مقدماً ويقوم بإعداد مادة الحوار، ويختلف قدر الجهد المبذول للحصول على المعلومات على حسب طبيعة الحوار ونوعه، فالحوارات الودية القصيرة مع الزملاء، والأهل والأقارب، لا تحتاج إلى جهد كبير للحصول على المعلومات التي سيتضمنها الحوار، ويختلف الأمر بالنسبة للحوارات الإذاعية والصحفية، والمناقشات والندوات، والمؤتمرات، والمحاضرات، ففي هذه الحالات ينصح بالرجوع إلى مراكز المعلومات والكتب والدوريات المتخصصة، والإنترنت، وغير ذلك من المصادر، لجمع معلومات، صحيحة وكافية وحديثة مرتبطة بموضوع الحوار ومناسبة لجمهور المستمعين أو القراء. وعلى المحاور

4 الإعداد الجيد للحوار

أن يعد مادته إعداداً جيداً، وأن يحضر لها تحضيراً شاملاً، والاستعداد لموضوع الحوار يصبح أسهل لو أنك ناقشته مع شخص آخر، فالآخرون قد يضيفون أبعاداً أخرى، أو يضطرونك لتناول نقاط صعبة كنت تحاول تجنبها، أو يمنحونك نوعا من الدعم المعنوي.

تنفيذ الحوار:

عليك إذا أردت أن تقدم حوارا فعالا أن تراعي ما يلي عند تنفيذه:

1 دع الخوف جانبا

فالخوف من عدم تجاوب الآخرين يجعل كثيراً منا – خصوصا في الحوارات العابرة القصيرة – يخاف البدء في الحوار ولكن الحقيقة هي أن احتمالات عدم التجاوب ضعيفة جدا. ستكون أنت البطل إذا بدأت الحوار. وستفوز بالاحترام والمكانة والألفة إذا استطعت الاستمرار فيه، وفى أغلب الأحيان سيقابل الناس جهودك بكل حب ويقدرون قيادتك للحوار.

2 أحسن استهلال الحوار وختامه

فالمستمع يركز على الجمل الافتتاحية والجمل الختامية، والاستهلال الجيد يساعد على جذب انتباه المستمع كتمهيد لإثارة اهتمامه للاستماع إلى باقي الحديث. يجب أن تقنع الجمهور بأنه سيستفيد من حوارك، وتشعر المشارك أو المشاركين بأهميتهم في الحوار، اكسر الحواجز بينك وبين المشاركين في الحوار بتحيتهم، وكن ودودا ومبتسما، ما لم تكن تتحدث عن مسألة حياة أو موت، فالابتسام يوحى بالدفء ويرخى عضلات وجهك ويظهرك بمظهر أفضل، وهذا يجعل جمهورك يرتاح لك منذ اللحظة الأولى لأنك ستبدو أكثر تلقائية وثقة بالنفس. وتذكر أن الاستهلال الجيد، والختام الجيد للحوار، يتركان في نفوس المشاركين والجمهور انطباعات طيبة تدوم طويلا.

3 لا تبدأ بالقضايا موضع الاختلاف

فالمحاور الذكي يبدأ بإثارة عناصر الموضوع التي لا يختلف عليها أفراد الجمهور، ثم يتدرج إلى النقاط التي توجد فيها وجهات نظر مختلفة، فنقاط الاتفاق تحدث نوعا من التآلف الفكري، وتدعم الاتجاهات البناءة في النقاش وتجعل الطرف الآخر مهيأ لاستكمال الحوار يقول كارنيجى: "لا تبدأ بمناقشة الأشياء التي تختلفان حولها، بل ابدأ بالتأكيد على الأشياء التي تتفقان بشأنها. ثابر على التأكيد أنكما تسعيان إلى النتيجة ذاتها وأن الفرق الوحيد بينكما يكمن في الوسيلة وليس الهدف. استدرج الشخص الآخر ليقول، أجل منذ البداية. فالمتحدث البارع هو الذي يحصل منذ البداية على عدد من الأجوبة الإيجابية".

4 جامل الناس وأنزلهم منازلهم

أشعر من تحاوره بأهميته، وأظهر تقديرك له، وحاول أن ترى الأشياء من وجهة نظره، وتلطف بكلماتك، فبعض الكلمات تفتح مغاليق النفوس، وهى يسيرة، كقولك: معذرة... اسمح لي... ما أسعدني بالتعرف عليك.. ما أشد إعجابي بأفكارك العظيمة.. وهذا ليس تملقا، إنما هو إنزال الناس منازلهم.

5 احمل راية الرفق والحنان

فالمحاور الجيد يناقش بتلطف وأناة، ويقدم لكلامه ويختمه بعبارات تذوب رقة ولطافة، وتبلغ من الأثر في النفس ما لا يبلغه العقل والمنطق والحجة الدامغة.

إن تحدي الآخرين وإفحامهم ولو كان بالحجة الدامغة يثير البغضاء في النفوس، لأن طبيعة النفس البشرية تميل إلى اللين والرفق والملاطفة والتودد والتعامل بالحسنى وتنفر من الشدة والإذلال والتحدي والإفحام.

6 أحسن التعامل مع أسئلة المشاركين في الحوار والجمهور:

تعامل بوعي وذكاء مع الأسئلة والسائلين، حتى تضمن نجاح الحوار، إن التنبؤ بالأسئلة مسبقا يعنى أنك غالبا لن تكون مرتبكا أو مندهشا بسبب سؤال من الجمهور وأنك ستقدم شيئاً ثميناً.



تذكر

- أن يكون ما تقدمه من معلومات مناسباً للجمهور.
- ألا تثقل عليه بتفاصيل فنية أو غير ضرورية .
- ادعم أفكارك ومعلوماتك وإجاباتك بالآيات القرآنية والأحاديث النبوية وأبيات من الشعروالأمثال والحكم، فهي تحقق للمستمع إقناعا وإمتاعا في آن واحدوتضمن تأثيرا قويا لما تقول، فآيات القرآن والأحاديث النبوية ترقق القلوب وتنشرح لها الصدور.
- اعلم أنه يصعب الإلمام بجميع المعلومات بشأن أحد الموضوعات، خاصة إذا كان موضوعاً كبيراًوأنه لم يعد من الممكن لعارف بشيء أو مثقف أو عالم متخصص أن يتجاهل أو ينكر أن معرفته أو ثقافته أو علمه الزاخر لا تساوى إلا جزءا متناهيا في الصغر من العلم والمعرفة.
- ليس من الخطأ أن تقول في الرد على أحد الأسئلة «لاأعلم».



٧ تزود بمهارات السؤال:

وثمة مسئولية ملقاة على عاتق السائل أو المحاور لكي يكون الحوار مثمراً وفعالا تتمثل في ضرورة التزود بمهارات السؤال، وإدراك أهميته وأغراضه. فالاتصال لا يمكن أن يتم بلا حوار ولا حوار بلا أسئلة. والسؤال: أداة أساسية لا يمكن الاستغناء عنها في كافة مجالات الحياة، إنه المفتاح الذي يفتح لنا أبواب الحصول على المعلومات والأخبار والآراء والمواقف ووجهات النظر. ومن الضروري أن يرتبط السؤال بموضوع الحوار وأهدافه وأن يكون السائل على معرفة بطبيعة الشخص الذي يوجه إليه السؤال لأن ذلك سيساعده في تحديد أسلوب ونوعية وكيفية توجيه وصياغة الأسئلة.

ويُنصح المحاور في هذا الإطار بما يلي:

أ تجنب الأسئلة المغلقة

وهى تلك الأسئلة التي تكون إجابتها بنعم أو لا، والتي قد تغلق باب الحوار أو تنهى الحديث قبل أوانه، فاستعمال كلمة نعم أو كلمة لا من المخاطب، قد يكون نهاية منطقية لفكرة مطروحة، كما أن الإجابة بنعم أو لا تنقل الحديث تلقائيا إلى الطرف الآخر "السائل" وتجعل المتحدث في وضع أشبه بالمستجوب أو المتهم. غير أن هذه الأسئلة قد تستخدم لإجبار الطرف الآخر على الاختيار بين بديلين لا ثالث لهما، وتدفعه بذلك إلى الاعتراف بوجهة نظرك، والموافقة على أحد الاقتراحين المطروحين.

أما استعمال الأسئلة ذات النهايات المفتوحة، فإنه يمنح المتحدث الفرصة لكي يتحدث كما يريد سواء أراد الإطالة أم أراد الاختصار، وهذه الأسئلة تكون فعالة في حوارات الرأي وحوارات المعلومات، كما أنها فعالة مع زملاء العمل، والأطفال، والجيران، والأقارب والأصدقاء، وزملاء المهنة، وعند التعرف لأول مرة على شخص غريب.





ب تجنب الأسئلة الموحية الموجهة

وهى تلك الأسئلة التي توجه المتحدث إلى إجابة معينة، في الاتجاه الذي يريده السائل، وقد يظهر الإيحاء في تقديم السؤال، أو في بنائه اللفظي الذي يحتوى على بعض الألفاظ أو العبارات العاطفية التي تستميل المتحدث إلى إجابة معينة.



ج تجنب الأسئلة الغامضة

وهي الأسئلة التي ينجم عنها عدم فهم المتحدث للسؤال، وقد يحدث ذلك من عدم وعى السائل بالخلفية المعرفية للمتحدث، فيأتي السؤال خارج إطاره المعرفي مما يصعب عليه فهمه والإجابة عنه.

ومما يسبب غموض السؤال:

استعمال الكلمات الصعبة أو المصطلحات أو الكلمات المهجورة أو الكلمات ذات المعاني المزدوجة.



د تجنب الأسئلة المحرجة

مثل الأسئلة المرتبطة بالأعراف والتقاليد الاجتماعية التي لا تتوقع من المتحدث أن يستجيب إلى ما يخالفها ، وكذلك الأسئلة الشخصية البحتة التي تمثل الإجابة عليها انتهاكاً للحق في الحياة الخاصة للفرد.

ولذلك على المحاور أن يعي أنه مهما بلغت شهرة الشخص ومكانته تبقى له حياة خاصة متميزة عن حياته العامة، لا يصح الاقتراب منها أو الخوض فيها.

هـ تجنب الأسئلة الاستعراضية

وهى الأسئلة التي لا هدف لها سوى بيان مدى ثقافة السائل ومعرفته، وكذلك تجنب الأسئلة التي تنتج رد فعل سلبي، مثل الأسئلة غير المركزة، وأسئلة الاستدراج، والأسئلة الطويلة جدا التي تشتت المستمع، والأسئلة التي تتضمن أكثر من سؤال، والأسئلة التي تتضمن أفكارا متعارضة.

ويحسن عند الإجابة على السؤال الاسترشاد بالقواعد والتنبيهات الآتية:

- افهم مغزى السؤال جيداً قبل الرد.
- لا تتسرع في الرد على السؤال.
- الصدق منجاة.
- الإجابة المباشرة للسؤال المباشر.

أما في حالة المحاصرة أو المواقف الصعبة فينصح بالانتباه إلى ما يلي:

- تقديم إجابة غامضة بعض الشيء.
- استعمال سؤال مضاد.
- تقديم إجابة غير متكاملة.
- الاعتذار عن الإجابة لعدم توافر معلومات كافية.



7 لا تستطرد ولا تستأثر بالحديث

فالمحاور الذكي هو الذي يتجنب الاستطراد والاستئثار بالحديث من أجل الوصول إلى النتيجة من حواره دون تضييع لوقته ووقت غيره، وتظل الأثرة بالحديث آفة حتى لو كان الحديث مكتنزا بالمعارف، مليئاً بالأدلة، محلى بنوادر الشعر وطرائفه.

8 استعمل الوسائل التعليمية والأساليب الحسية

فاستعمال أكبر عدد من الحواس يعمل على إثارة الشوق للمعرفة، ويحفز الانتباه، ويعين على تثبيت الأفكار في الأذهان وقد أثبتت دراسات أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية أن الإنسان يمكن أن يتذكر ١٠٪ مما قرأه، و٢٠٪ مما سمعه، و٣٠٪ مما شاهده، و٥٠٪ مما شاهده وسمعه في الوقت نفسه، و٧٠٪ مما رواه أو قاله، و٩٠٪ مما رواه أثناء أدائه لعمل معين.

9 لا تقاطع المتحدث

احرص على عدم مقاطعة المتحدث في أثناء الحوار مادام يقدم ما يفيد، وملتزما بموضوع الحوار، ففي مقاطعته تشتيت لأفكاره، وقد يعتبر المقاطعة إساءة لشخصه، دعْه يكمل فكرته ويعبر عن المعنى الذي يريد إيصاله إلى الجمهور، فعادة ما ينفر الناس من الشخص الذي يسيطر على الحوار، ولا يترك فرصة للطرف الآخر للمشاركة.

10 اعترف بالخطأ

فالحق هو ضالة المؤمن ينشده حتى ولو كان على نفسه، والتسليم بالخطأ يحتاج إلى شجاعة أدبية وقوة نفسية، ومجاهدة للنفس، ولكن المحاور متى اعتاده وجد له حلاوة قد تقارب أحيانا حلاوة الفوز والنصر. فالتسليم بالخطأ يكسب صاحبه احترام الناس وتقديرهم، على عكس الإصرار على الخطأ الذي يفقده احترام الناس له واحترامه لنفسه.

11 إذا أخطأ محاورك أو قال شيئا تعلم أنه ليس صحيحا، فصححه

قم بتصحيح الخطأ بالأسلوب الملائم حتى لا تلتصق المفاهيم والمعلومات الخاطئة بالأذهان فإن لم تصحح أي عبارة اعتقدت أنها غير صحيحة فهذا يعني موافقتك عليها وأظهر عدم موافقتك من فَوْرك.

13 استخدم اللغة المناسبة

استخدم اللغة المناسبة لمستمعي حوارك أو قُرائه ، ففي الحوارات الشخصية القصيرة لا بأس من استخدام اللهجة التي تتحدث بها ويتحدث بها ويفهمها محدثك، أما في الحوارات العامة المخططة فعليك أن تستخدم اللغة المشتركة، التي يفهمها كل الحضور ويتواصلون بها.

14 أحسن توظيف لغة جسدك

وظف لغة جسمك استخداماً جيداً، لكي تؤكد ما تقوله أو تتمه أو تعيده أو تنظم الحوار، أو توصل رسائل إضافية لمن يحاورك وللجمهور، فمن شأن ذلك جذب الجمهور لمتابعة الحوار والتفاعل معك، وتجنب كل ما من شأنه، أن يصرف الجمهور عنك أو ينفره منك. إن كنت جالسا أحسن الجلوس، أجلس حرا مسترخيا ولا تجلس جلسة دفاعية متحفظة أو منكمشة، فيقل فهمك للموضوع وإن كنت واقفا تتحدث فلتقف منتصب القامة لكن غير متخشب، وإن كنت واقفا تستمع انْحنِ قليلا إلى الأمام، ولا تقف وقفة المتقلص المنكمش التي توحي بالإذعان والخضوع والاستكانة، افتح ذراعيك وجسمك، واستعمل الابتسامات والإيماءات، وحافظ على التواصل البصري.

احذر اللوازم السلوكية والحركات غير المقبولة ومنها: التصرف بارتباك – المشي الهستيري بلا هدف – الوقوف والقدمان متقاربتان أو متباعدتان جداً - أرجحة الساق أثناء الحوار – التجمد تماما كالتمثال – تشبيك الأيدي – المشي بتكاسل – التحرك بشكل ميكانيكي كالدمية – الإشارات المبالغ فيها – النظر إلى كل شيء ماعدا الجمهور – النظر بعيدا عن المتحدث الآخر – وضع الأيدي في الجيوب – ضم الذراعين إلى الصدر – العبث بالمفاتيح والأقلام والمجوهرات – تغطية الفم – تدليك أجزاء الجسم – العبوس والتجهم.

15 كن متحمسا في حدود:

فعليك أن تضفي بعض الحماس إلى موضوع الحوار، وتذكر أثناء الحوار أنك تخاطب عقول الناس وعواطفهم، وأن الإنسان ليس عقلا خالصا أو عاطفة خالصة، بل هو مزيج من العقل والعواطف، وأن الحديث الجيد يجب أن يتضمن مزيجا متكاملا من الحجج المنطقية والحجج العاطفية الوجدانية.

ولهذا لا تبالغ في استخدام لغة حماسية، وتذكر أنه كلما طغى الاستخدام الانفعالي على استخدامنا للغة، حد ذلك من قدرتها الاتصالية، لأن الانفعال يجعلنا ننسى الشرط الأساسي للتواصل من خلال اللغة، وهو الإفهام.

16 تعرف على إمكانات صوتك وقم بتوظيفها في الحوار

يعد صوتك بطاقتك للعبور إلى الآخرين، ويعد الصوت مسؤولاً عن الانطباع الذي يصيب من ينصت إليك. ويعتمد حجم الانطباع على أدائك. وإذا كان البعض يرى أن انطباعنا عن المتحدث يتشكل ٣٨٪ منه من صوته، فإن ذلك يؤكد ضرورة توخى الحذر من صوتك، إن النغمة الرتيبة، والتعتعة والافتقار إلى الوضوح، والتقطيع غير الجيد للعبارات والجمل، كلها تؤدى إلى انشغال المستمع بملاحظة الأخطاء في صوتك، بدلا من الانتباه إلى كلماتك ولذلك يُنصح بما يلي:

أ- أن تستخدم صوتا دافئا ومعبرا، تجنب الصوت المنخفض الضعيف أو الصوت العالي الأقرب إلى الصراخ، وحاول الوصول إلى نغمة واضحة وجيدة، وتحدث بنشاط وحيوية.

ب- نوع نغمة صوتك، وقوته، ودرجته، وسرعته، وإيقاعه، واحصل على انتباه مستمعيك من خلال رفع الصوت عند النقطة المهمة.

جـ- خذ نفسا لتنهى كل جملة بنغمة قوية، واستخدم التوقف المؤقت استخداماً وظيفيا لتأكيد كلمات معينة، أو للتأثير بطريقة معينة، وإضفاء حالة معينة على الجو العام، أو للإشارة إلى تغيير النقطة التي تتحدث فيها.

د- انطق كل جملة وكل كلمة وكل حرف بوضوح وبطريقة صحيحة.

هـ- تخلص من اللوازم اللفظية التي تسئ إلى الحوار مثل: مفهوم – واضح .



17 استخدم مهاراتك في الإنصات المؤثر

والإنصات ليس استماعا شكليا لكنه مشاركة في الحوار، إنه عمل جاد يتطلب تركيزا وجهدا ومعاناة، وفهما للآخرين، ولن تستطيع أن تكون محاورا جيدا إلا إذا كنت مستمعا جيدا. شجع المشاركين في الحوار على الحديث، وشجع محاورك على السؤال، وأظهر لجمهورك سعادتك لسماع أسئلتهم وتعليقاتهم، وسيتأثر كل هؤلاء بطريقة استماعك لهم، إن كنت مصغيا فإنك ستساعدهم على استمرار الحوار، أما عدم الإصغاء فإنه يثبط هممهم، مما قد يدفعهم إلى التوقف عن استكمال الحوار.

18 راقب نفسك أثناء الحوار

فعلى المحاور الجيد أن يراقب نفسه بنفس الدرجة من الانتباه التي يراقب بها الآخرين: هل ترفع صوتك؟ هل أنت مستمع جيد؟ عدل طريقتك فوراً، وإذا أسأت فاعتذر، ولا تستسلم لعاطفتك، ولا تكرر نفسك أو غيرك، لأن الناس يسأمون من التكرار.

19 أحسن إغلاق المناقشة

ففي بعض الأحيان يجد المناقش أن شقة الخلاف بينه وبين الطرف الآخر كبيرة جداً، أو أن هناك اختلافا في أمور أساسية لا يسمح الوقت بمناقشتها، أو أن مناقشة هذه الأمور مع هذا الشخص بالذات تعد إهداراً للوقت وتضييعا للجهد، عندئذ يكون من الأفضل إغلاق المناقشة بطريقة ذكية تشعر الطرف الآخر أنك لم تنسحب عجزاً أو هزيمة. كما ينصح بإغلاق باب المناقشة إذا لم يكن الطرف الآخر جاداً باحثا عن الحقيقة أو كان دون المستوى المطلوب للخوض في الموضوع محل النقاش.



20 تخير النهايات المؤثرة للحوار

وحتى تكون النهاية مؤثرة التزم بما يلي:

أ- تلخيص الحوار في دقائق معدودة، بحيث لا تترك السامعين وقد اختلطت نقاط الموضوع الرئيسة في عقولهم.

ب- الدعوة إلى سلوك أو عمل شيء ما، بأن تبين الفائدة التي تعود عليهم من إنجاز هذا العمل.

جـ- تقديم الشكر للمستمعين.

د- اتركهم مسرورين ضاحكين.

هـ- اختر اللحظة المناسبة للختام، وهى اللحظة التالية لبلوغ الهدف من الحوار.

وأخيرا تذكر أن العبرة دائما بالتطبيق. إن قراءة عشرات الكتب في مهارات الحوار والإقناع لن تجعل منك محاورا جيدا، إن لم تحاول أن تمارس ما قرأته وتطبق ما تعلمته. وسبيلك إلى ذلك هو التدريب. التدريب أولا... والتدريب دائما.... والتدريب أخيرا.



7 سابعاً : مفهوم الإقناع وأنواعه

يعرف الإقناع

بأنه الجهد المنظم الذي يستعمل وسائل مختلفة للتأثير في آراء الآخرين وأفكارهم في موضوع معين .
وهناك من يرى أن الإقناع يمثل محاولة واعية تستهدف تغيير اتجاه الآخر، أو معتقداته، أو سلوكه.

ويجب التمييز بين التظاهر بالاقتناع والاقتناع الحقيقي، إذ قد يكون اقتناع الطرف الآخر بالأفكار المعروضة عليه ظاهريا أو شكليا، حينما يجد نفسه مرغما على التظاهر بأنه مقتنع بالأفكار المعروضة عليه لتعرضه لإكراه أو لتهديد أو حينما يشعر أن حياته أو حياة من له علاقة بهم معرضة للخطر.
أما الاقتناع الحقيقي فيمثل إيمان المقتنع بأهمية الأفكار المعروضة عليه في تحقيق نقلة نوعية تعين على تطويره وتقويم سلوكه، وتحقيق أهدافه وإشباع رغباته.





معلومة

1 الإقناع بالترغيب

يتم بتقديم الحوافز المادية والمعنوية للطرف الآخر، لتشجيعه على قبول الأفكار والممارسات الجديدة طواعية واختياراً.

الأساليب العقلية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :

المناقشة المنطقية، والطرق العلمية، والبراهين.

الأساليب العاطفية للتأثير في الطرف الآخر للحوار :

الإعلان، والخيال ، والدعاية، والإغراء، والأعراف، والبلاغة.

وتتنوع أدوات الإقناع :

فقد يتم الإقناع بضرب الأمثلة، وبالاستفهام، وبالقصة، وبالمقارنة، وبالصور الذهنية، وبالنقل المؤثر للمعلومات، وبعرض القضية مباشرة، وببيان المزايا والعيوب، وبالإلقاء المتقن، وبالبدء بالأهم، وبالمجاز.

2 الإقناع بالترهيب

يتم عن طريق إكراه الطرف الآخر بمختلف الوسائل على قبول الأفكار والممارسات المعروضة عليه، وهو في حقيقته يعد إذعاناً وليس اقتناعاً.



8 ثامناً: محفزات الإقناع

- لقد كشفت الدراسات الحديثة عن عدد من المحفزات تؤثر بقوة في تواصلنا مع الآخرين، يمكن استعمالها في الإقناع، وهي:



1 محفز الصداقة

الإقناع سهل حينما يحبك الآخرون، و يرون فيك صديقاً لهم فالصداقة تولد الثقة، التي تكون رصيداً لك لدى الطرف الأخر وتبعث في نفسه أطمئناناً وتعرفه بحسن نيتك ورغبتك في كل مايعود عليه بالنفع وخير وسيلة لجعل الصداقة مؤثرة هي التشابه، فابحث وتحدث عن الاهتمامات المشتركة في الطرف الآخر.



2 محفز السلطة

نحن نستجيب بدون تفكير وبشكل تلقائي لهؤلاء الذين نعتقد أنهم يتصفون بالسلطة أو المؤهلات، والمصداقية، والقوة. لذلك ابذل قصارى جهدك لتؤكد ما تتمتع به من خبرة وسلطة في المجالات والموضوعات التي تحاول أن تقنع بها.



3 محفز التناغم والاتساق

يعني التصرف وفقا لخبرات المرء الماضية، وقيمه ومشاعره ومدركاته، والاتساق هو المحفز الداخلي الذي يدفعنا إلى أن نتصرف بالطريقة التي يتصرف بها الأشخاص الذين تربطنا بهم صلة إيجابية.



4 محفز الامتيازات المتبادلة

وهو محفز يسهل استثماره ، فهو يقدم منفعة لكل فرد، ويستجيب له الجميع طواعية واستجابة تلقائية ومع الإقناع الذي تحققه المنفعة المتبادلة سيكون من الأسهل عليك الوصول إلى النتائج التي تسعى لها.



5 محفز التناقض

بمعنى أننا نحقق أهدافنا من خلال إظهار كيف أن عرضنا أفضل من البدائل أو العروض الأخرى، فطريقة تقديمك لعرضك، وأسلوبك في التواصل، والترتيب الذي تعرض به أفكارك، عوامل حيوية في تحقيق الهدف، فأظهر كيف أن عرضك أفضل من العروض الأخرى.



6 محفز السبب

فإذا أردت الحصول على استجابة سريعة أعط الطرف الآخر سببا يجعله يقوم بما تريد، إذ يؤكد كثير من الدراسات صحة ما يلي: اطلب دون إبداء سبب، وسوف يرفض مطلبك، أما إذا قدمت سببا فسوف تتمكن من الإقناع بنجاح.

7 محفز الأمل

فنحن نقتنع بسهولة بما يقوله الذين يفهمون آمالنا، وغاياتنا وأحلامنا، وبهؤلاء الذين يساعدوننا على تحقيقها، احرص على معرفة آمال الآخرين ثم قدم حديثك على وجه يساعدهم على تحقيق هذه الآمال



9 تاسعاً: مهارات الإقناع ومتطلباته

- يعتمد الإقناع على معرفة شخصية المستقبل وقيمه واحتياجاته مرتبة حسب أهميتها في رأيه وأساليبه في الوصول إلى أهدافه، والغاية من إقناعه بالأفكار الجديدة، وكيفية مواجهة المعارضة المحتملة. وبالإضافة إلى ما سبق ذكره من مهارات الحوار فإن الإقناع يستلزم المهارات والمتطلبات الآتية:

1. ينبغي أن ينطلق الإقناع من المشتركات لتشجيع غيرك على توسيع تلك المشتركات إلى الحد الذي يعين على إنهاء المشكلات التي سببها الاختلاف وصولا إلى توطيد أواصر العلاقات معهم.
2. الابتعاد عن الجدل والتحدي واتهام نيات الآخر لكي لا يستفز ويستجمع كل إمكاناته للدفاع عن نياته بدافع المكابرة والعناد.
3. توظيف جميع الوسائل الممكنة للترويج للأفكار الجديدة قبل مباشرة الإقناع بها.
4. التركيز على توضيح الأفكار الأساسية في الإقناع بدقة ووضوح وموضوعية، والابتعاد عن الإسهاب والاختصار.



5. الاهتمام بآراء المتلقي وملاحظاته ومنحه الفرصة الكافية لعرض أفكاره بالطريقة الملائمة له، والابتعاد عن تسفيه آرائه.

6. التعبير عن الإعجاب بالأفكار والأدلة والمعلومات التي يقدمها الطرف الآخر والتي يمكن توظيفها في تحقيق الأهداف المطلوبة من الإقناع.

7. البدء بتفنيد الحجج الأضعف للآخر بصورة حاسمة بهدف تهيئته للتخلي عن الحجج الأخرى دون أن يشعر بالحرج.

8. تحليل المعارضة والإعداد لمواجهتها مواجهة متمكنه والإجابة عن أسئلتها إجابة دقيقة وواضحة، والاستفادة من انتقاداتها وتعميق الثقة المتبادلة معها.

9. استعمال أفكار مرجعية المتلقي وآرائه وممارساته في الإقناع يعين علىتحفيزه للاقتناع بالأفكار والآراء والممارسات المعروضة عليه، خاصة في المجالات التي يكون المتلقي ملتزما بمرجعيته فيها.



10 عاشراً: معوقات الحوار والإقناع

- ومن أبرز معوقات الحوار والإقناع التي يتعين علينا أن نتجنبها بقدر ما نستطيع ما يلي :



1. عدم وجود أهداف محددة للحوار أو عدم وضوحها.
2. عدم الإعداد أو الاستعداد للحوار والإقناع.
3. البدايات الضعيفة والمترددة والمرتبكة للحوار.
4. البدء أو التعجيل بطرح قضايا خلافية تجعل من الحوار جـدلاً عقيمـاً.
5. تـحـقيـر الطـرف الآخـر ، والسـخـريـة منـه أو مـن آرائـه وتخطئـته وعـدم إشعاره بأهميـتـه.



6. ضعف التحصيل العلمي لدى المحاور، وافتقار معلوماته إلى الصحة والدقة والكفاية.
7. افتقار أطراف الحوار إلى مهارات السؤال.
8. ميل المحاور إلى الاستئثار والانفراد بالحديث.
9. التعصب للرأي وفقدان القدرة على الاعتراف بالخطأ.
10. شخصنه الحوار بالتركيز على الجوانب الشخصية للمتحاورين دون الجوانب الموضوعية الخاصة بالحوار نفسه.

11. اختلاف اللغة، واللهجة، ودلالات الكلمات، والمفاهيم، والاصطلاحات بين أطراف الحوار.

12. ضعف الإمكانات الصوتية لدى أطراف الحوار مثل : عدم وضوح الصوت أو السرعة الزائدة ، أو البطء الزائد عن الحد في الحديث ، أو وجود عيوب في النطق مثل : الفأفأة .

13. فقدان الاتزان الانفعالي ، وعدم القدرة على ضبط النفس، والغضب الشديد ، والانفعال السريع، والحماس الزائد عن الحد لدى كل أطراف الحوار أو بعضهم.

14. افتقار أطراف الحوار أو بعضهم إلى مهارات الاستماع والإصغاء، والانشغال عن الطرف الآخر.

15. افتقار المحاور إلى مؤهلات الإقناع كالذكاء والفطنة والقدرة على المناورة، والثقة بالنفس، والجاذبية الشخصيةوالاحترام، والقدرة على التعبير الحركي.

16. افتقار المحاور إلى المعرفة أو التوظيف الجيد لمحفزات الإقناع، والتركيز على تقديم حجج يعتقد أن من الواجب على الطرف الآخر أن يقتنع بها.

17. عدم إجادة المتحدث لأساليب الإقناع، وعدم اقتناعه بالفكرة التي يروج لها، أو يدعو إليها.

18. إخفاق المحاور في تهيئة رسائل إقناعية، وكثرة الأفكار التي يقدمها مما قد يحدث إرباكا وتشتيتاً للجهاز الإدراكي للمتلقي يحول دون فهمه للرسائل والاقتناع بها.

19. وجود تعارض وتنافر وتضارب بين طرفي الحوار، في الآراء أو في الاتجاهات أو المعتقدات أو الدوافع.

20. عناد المتلقي "المستمع" وغروره ومكابرته، وتعصبه، وتقليده لغيره فيما لا يصح من غير إعمال للعقل.

21. عوامل بيئية وفنية كالتشويش، وعدم مناسبة الوقت أو المكان للحوار والإقناع.

33 تحليل لغوي

يتم عرض الكلمات (حوار، جدال، مناظرة) و يُسأل الطلاب عن الفرق بينهما.

34 أنا اجتماعي

يتم اختيار اثنين من الطلاب، ليمثلا المشهد التالي: هما في صالة الانتظار في المطار و لا يعرفان بعضهما و يريد أحدهما أن يتعرف على الآخر. و بعد نهاية المشهد يتم جميع تعليقات الطلاب على إيجابيات و سلبيات المشهد.

35 كيف تُفسِد حوارا ؟

يتم توجيه هذا السؤال للطلاب ليجيبوا عليه، متخيلين بأنهم يريدون أن يفسدوا حوارا فما الذي سيفعله كل منهم؟

36 عملية الإنقاذ

احتجز ٨ أشخاص في سطح إحدى العمارات الشاهقة نتيجة لحريق هائل شب في أحد المباني، لكن فريق الإنقاذ في طائرة الهليكوبتر ليس بإمكانهم إنقاذ سوى ٦ أشخاص فقط في نفس الوقت نظرا لمحدودية سعة الطائرة. التقديرات تشير إلى أن المبنى سيسقط بعد ٢٠ دقيقة و عملية إنقاذ أول ٦ أشخاص ستستغرق ١٥ دقيقة. لذا ليس بالإمكان الرجوع و إنقاذ الباقي.

١. المطلوب منك تحديد بشكل منفرد من هم الـ ٦ أشخاص الذين يجب أن يتم إنقاذهم أولا و ذلك في العمود ١ و ذلك بوضع علامة صح أمام الشخص المناسب لديك ٥ دقائق فقط.

٢. بعد ذلك يتم مناقشة الأمر جماعيا مع أفراد المجموعة ثم كل فرد فيها يعيد اختياراته بعد المناقشة حسب قناعاته الجديدة و ذلك في العمود ٢ اختيارك بعد المناقشة الوقت المخصص للمناقشة ١٠ دقائق

٣. في العمود ٣ اختيار المجموعة يتم اختيار الأشخاص الذين اتفقت المجموعة عليهم و ذلك وفقا للتالي: يجب على جميع أفراد المجموعة اتخاذ القرار بالإجماع أي تكون قائمة الـ ٦ أشخاص مقبولة لجميع أفراد المجموعة التصويت غير مسموح لديكم ١٠ دقائق فقط

٤. يجب تحديد متحدث باسم المجموعة لشرح لماذا تم اختيار هؤلاء الأشخاص؟ و لماذا تم استثناء الآخرين؟ و عرض ذلك أمام باقي المشاركين.

المشاركون من ٥-٨ أشخاص و مدة التمرين ٣٠ دقيقة

م	الشخص	اختيار الأول	اختيارك بعد المناقشة	اختيار المجموعة
1	طبيب جراح ماهر			
2	امرأة حامل في شهرها الثامن			
3	خريج ثانوية حاصل على تقدير امتياز			
4	طفلة معاقة في السادسة من عمرها على كرسي متحرك			
5	أحد إخوتك عاطل عن العمل			
6	مليونير يملك و يدير العديد من الشركات و المصانع			
7	عجوز في الثمانين من عمرها			
8	أب لأسرة فقيرة من خمس أطفال			

37 اتهامات شركة طيران



يحدد الأستاذ اتهامات معينة من قبل شركة طيران، و يمثل هذا المشهد طالبين، أحدهما المذيع و الآخر مندوب الشركة و يبدأ المذيع بتوجيه الاتهامات للمندوب و يبدأ المندوب بالرد.



38 هيّا نتحاور

يتم طرح موضوع يتعلق بظاهرة من ظواهر الحياة اليومية - الأفضل أن تتناولها الصحف –ليتحاور فيه الطلاب، و من ثم يبدأ تقسيم الأستاذ للطلاب: مؤيد، معارض، محايد.



39 تمرين منزلي : الاتجاه المعاكس

يتم توجيه هذا السؤال للطلاب ليجيبوا عليه، متخيلين بأنهم يريدون أن يفسدوا حوارا فما الذي سيفعله كل منهم؟

يتم تكليف الطلاب بمشاهدة حوار تلفزيوني ، و يُطلب منهم تقويم هذا الحوار،من حيث:

- من معه الحق؟
- من أكثرهم هدوءا؟
- من أكثرهم انفعالا؟
- ما هي التصرفات الخاطئة –الصحيحة من قبل المُحاوِر و المتحاورين ؟.

مراجع الوحدة الخامسة

١. د. طارق بن علي الحبيب، كيف تحاور، الطبعة الخامسة عشرة (الرياض : مؤسسة الجريسي للنشر والتوزيع، ١٤٢٧هـ - ٢٠٠٦م) ص٧.

٢. د. حسان بين عمر بصفر، د. سامي بن أحمد المهنا، مهارات الاتصال وفن الحوار، الطبعة الأولى (جامعة الملك عبد العزيز : مركز النشر العلمي، ١٤٢٩هـ - ٢٠٠٨م) ص١٥.

٣. د. طارق بن علي الحبيب، مرجع سابق، ص٨.

٤. محمد شمس الدين خوجة، الحوار : آدابه ومنطلقاته وتربية الأبناء عليه، الطبعة الأولى (الرياض : مركز الملك عبد العزيز للحوار الوطني، ١٤٢٨هـ - ٢٠٠٧م) ص١٨.

٥. المرجع نفسه، ص١٠.

٦. د. فهد بن حمد بن أحمد المغلوث، كيف تكون محاوراً ناجحاً، الطبعة الأولى، ١٤٣٠هـ، ص٤١.

٧. د. محمد سيد طنطاوي، أدب الحوار في الإسلام (القاهرة : دار نهضة مصر للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٩) ص٥.

٨. د. سعيد إسماعيل علي، الحوار منهجاً وثقافة، الطبعة الأولى (القاهرة : دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة، ١٤٢٩هـ - ٢٠٠٨م) ص١٩.

٩. محمد شمس الدين خوجة، مرجع سابق، ص٣٩، ٤٠,١٠. د. ناجي معلا، التفاوض : الإستراتيجية والأساليب (مدخل في الحوار الإقناعي) الطبعة الأولى (الأردن : زهران للنشر والتوزيع، ١٩٩٢م) ص٤٢.

١١. د. سعيد إسماعيل علي، مرجع سابق، ص٢٥١.

١٢. محمد شمس الدين خوجة، مرجع سابق، ص٤١.

١٣. د. حسان بن عمر بصفر، د. سامي بن أحمد المهنا، مرجع سابق، ص٥.

١٤. محمد شمس الدين خوجة، مرجع سابق، ص ٣٤-٣١.

١٥. د. غانم فنجان موسى، د. فاطمة فالح أحمد، أخلاقيات التفاوض في المنهج الإسلامي، الطبعة الأولى (الأردن : دار الكندي للنشر والتوزيع، ٢٠٠٨) ص٧٤-٧٧. جيمس بورج، الإقناع : فن إقناع الآخرين، ترجمة مكتبة جرير، الطبعة الأولى (الرياض : مكتبة جرير، ٢٠٠٩) ص٢٥٩-٣١٢.

١٦. د. محمد منير حجاب، مهارات الاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة، الطبعة الأولى (القاهرة : دار الفجر للنشر والتوزيع، ١٩٩٩) ص٩٦-١٠٧.

١٧. د. فهد بن حمد بن أحمد المغلوث، مرجع سابق، ص٧٢.

١٨. د. محمد ندا، كيف تصبح مفاوضاً فعالاً؟، الطبعة الأولى (القاهرة : هلا للنشر والتوزيع، ١٤٢٧هـ - ٢٠٠٦م) ص٨٢، ٨٣.

١٩. د. راشد محمد عطية أبو صواوين، تنمية مهارات التواصل الشفوي، التحدث والاستماع، دراسة عملية تطبيقية، الطبعة الثانية (القاهرة : ايتراك للنشر والتوزيع، ٢٠٠٦) ص٢٠٠.

٢٠. د. محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص١٠٠.

مراجع الوحدة الخامسة

٢١. محمد ديماس، فنون الحوار والإقناع، الطبعة الأولى (بيروت : دار ابن حزم للطباعة والنشر والتوزيع، ١٤٢٠هـ - ١٩٩٩م) ص٢٠.

٢٢. د. محمد دهيم الظفيري، فن الاتصال اللغوي ووسائل تنميته، الطبعة الأولى، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، ١٤٢٧هـ، ٢٠٠٦م) ص١٥٥.

٢٣. محمد ديماس، مرجع سابق، ص٨٤، ١٢٣.

٢٤. مكتب التربية العربي لدول الخليج، ماذا يريد التربويون من الإعلاميين، الجزء الأول (الرياض، ١٩٨٤م) ص٢٢٤.

٢٥. د. محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص١٣١-١٣٥.

٢٦. ديبرافاين، فن بدء الحوارات، الطبعة الأولى (الرياض : مكتبة جرير، ٢٠٠٦م) ص٤١-٤٢.

٢٧. د. محمد عبد الحميد، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، الطبعة الأولى (القاهرة : عالم الكتب، ٢٠٠٠م) ص٣٧٦، ودراسة الجمهور في بحوث الإعلام (القاهرة : عالم الكتب، ١٩٩٣م) ص٢٠٨-٢١٤.

٢٨. د. محمد منير حجاب، مرجع سابق، ص١٤٦-١٤٧.

٢٩. محمد ديماس، مرجع سابق، ص١٨١، ١٨٢.

٣٠. المرجع نفسه، ص٥٥، ١٤٤.

٣١. دوروثي ليدز، قوة الكلمة : فن التخاطب مع فرد واحد أو مليون، تعريب وتقديم د. عبد الرحمن توفيق (القاهرة : مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك" ١٩٩٩م) ص٢٤٥.

٣٢. سوازن دفيس وليمز، موسوعة أسرار لغة الجسد، تعريب مركز دافينشي للترجمة، الطبعة الأولى (القاهرة : إبداع للنشر والتوزيع ٢٠٠٧م) ص٣٣، ٨٤، ١٠٧.

٣٣. د. أكرم رضا، لقاء الجماهير : برنامج الحديث الإقناعي وفن توصيل المعلومات (مصر : دار التوزيع والنشر الإسلامية، ٢٠٠١م) ص٣٥، وديبرافاين، مرجع سابق، ص٦١.

٣٤. د. صلاح فضل، علم الأسلوب : مبادئه وإجراءاته (بيروت : دار الآفاق الجديدة، ١٩٨٥م) ص١٩.

٣٥. دوروثي ليدز، مرجع سابق، ص٤٨، ٥٥، ٥٦، د. محمد دهيم الظفيري، مرجع سابق، ص٨٧.

٣٦. محمد ديماس، مرجع سابق، ص٢٠٧، ٢١٢، ٢١٥.

٣٧. د. غانم فنجان موسى، د. فاطمة فالح أحمد، مرجع سابق، ص١٣٢.

٣٨. المرجع نفسه، ص١٣٣-١٣٥.

٣٩. راسل إتش. جرانجر، المحفزات السبعة للحصول على نعم : علم التأثير على قرارات الآخرين، ترجمة مكتبة جرير، الطبعة الأولى (الرياض : مكتبة جرير، ٢٠٠٩م) ص١١٥-٢١١.

٤٠. د. غانم فنجان موسى، د. فاطمة فالح أحمد، مرجع سابق، ص١٤٨-١٥٠.

٤١. محمد ديماس، مرجع سابق، ص١٦، ١٧.

الوحدة السادسة

6 الاتصال في بيئة العمل

- مستويات الاتصال في بيئة العمل.
- مهارات التقديم للأعمال.
- كتابة السيرة الذاتية.
- كتابة خطاب التقديم.
- خطاب التوصية.
- المقابلة الشخصية .
- الاتصال المكتوب.
- الاتصال الشفهي.



مقدمة



"الاتصال في مجال العمل" من أهم محصلات إتقان مهارات الاتصال المختلفة، ففيه يمكنك تطبيق كل ما تعلمته من معارف ومهارات ، فبيئات الأعمال تعتمد على اكتساب كثير من المهارات المهنية والشخصية ومنها مهارات الاتصال ، التي يتناولها الكتاب الذي بين يديك.

كما تعرفت في الفصول السابقةعلى الجوانب المختلفة لمهارات الاتصال وكيفية تنميتها وتفعيلهافإننا سنركز في هذا الفصل على أهم المهارات المستخدمة في الاتصال في بيئة العمل كمحصلة نهائية لهذه الجوانب مجتمعة والحقيقة أن إتقانك جوانب مهارات الاتصال كلها (كمهارات العرض والخطابة ومهارات استخدام لغة الجسد ومهارات الإنصات، ومهارات الحوار و الإقناع) كلها من العوامل والمهارات المطلوبة في مجال الأعمال، و التي تمت تغطيتها تفصيليًا في الفصول السابقة، أما في هذا الفصل فسنتطرق إلى مهارات الاتصال المتخصصة في مجال الأعمال وكيفية تطبيقها وتفعيلها.

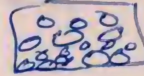
1 أقسام الاتصال في بيئة العمل

ويمكن تقسيم مهارات الاتصال في بيئة العمل ، وفقاً للمرحلة العمرية والمهنية للقائم بالعمل، إلى ثلاثة أقسام أساسية :

1. مهارات الاتصال في مرحلة ما قبل بدء العمل (في فترة الإعداد والبحث عن عمل).
2. مهارات الاتصال في مرحلة العمل.
3. مهارات الاتصال في مرحلة ما بعد العمل.



1 مرحلة ما قبل بدء العمل



ستحتاج في هذه المرحلة إلى :

- إتقان كتابة سيرتك الذاتية .
- كتابة خطاب تقديم مميز .
- خطاب/خطابات توصية - سيقوم آخرون بكتابتها لك.
- معرفة مدى قوة هذا الخطاب ومصداقيته قبل أن تشفعه بباقي مستنداتك .
- استخدام بعض مهارات التواصل عند الوظائف مختلفة (كالبريد الإلكتروني، والفاكسات).

2 مرحلة العمل

ستحتاج إلى معظم هذه المهارات (الأغلب أنك لن تحتاج إلى مهارة كتابة السيرة الذاتية في هذه المرحلة إلا إذا أردت البحث عن عمل آخر أفضل بعد مدة من الزمن).



3 مرحلة ما بعد العمل

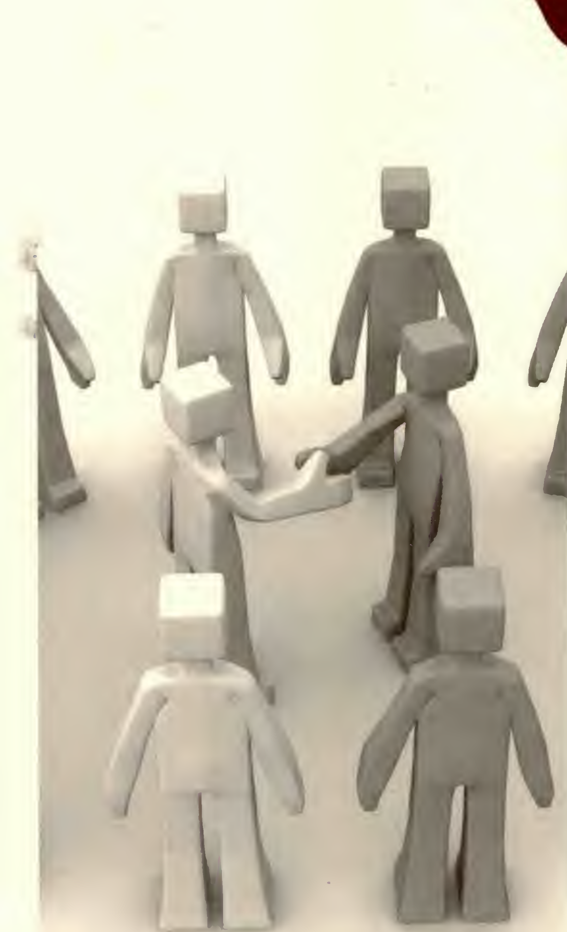
بالتقاعد أو الانتقال لعمل آخر، فإنك غالبًا ما سيشار إليك كشخص أكثر خبرة وقد يُطلب منك –مثلاً- كتابة خطاب توصية لأحد مرؤوسيك في العمل السابق.

إن إتقان مهارات الاتصال في مجال الأعمال من الأمور الحتمية لمن يسعى للتفوق والاحتراف ، بغض النظر عن مرحلته الوظيفية أو العمرية.

2 مستويات الاتصال في بيئة العمل

لا شك أن "الاتصال" ذو أثر كبير في إنجاح خطط العمل في أي مؤسسة من المؤسسات، لذلك فإن تفعيل الاتصال في بيئة العمل سيؤدي إلى تحقيق المخرجات الإيجابية و رفع مستوى الأداء الكلي للمؤسسة، وللوصول إلى هذا النجاح لا بد من فهم مستويات الاتصال في بيئة العمل.

و للاتصال في بيئة العمل خمسة مستويات



1 الاتصال الصاعد من المرؤوس إلى الرئيس:

يفيد هذا المستوى من الاتصال في توفير معلومات عن احتياجات الموظفين، وما يتطلعون إليه من تقديم آرائهم فيما يجري في المؤسسة، مما يساعد مجلس إدارة المؤسسة على تعديل البرامج واللوائح بما يتناسب مع احتياجات العاملين بها،و يدخل في هذا المستوى الطلبات والتقارير و مخاطبات الموظفين لرؤسائهم.

2 الاتصال النازل من الرئيس إلى المرؤوس:

يساعد هذا المستوى من الاتصال على تفعيل بعض البرامج الجارية بالمؤسسة وذلك بإعلام العاملين بها و التركيز على أهميتها من قبل مجلس الإدارة، مع إبراز كيفية التعامل مع هذه البرامج والاستفادة من الخدمات اللوجستية اللازمة لتنفيذها، والتثبت من دعم الإدارة العليا لهذه البرامج، وتعد القرارات و التوجيهات و التعاميم من أنواع هذا المستوى.

3 الاتصال الأفقي بين الزملاء في المستوى نفسه:

و هو التواصل اليومي في الحياة العملية بين الموظفين لإنجاز الأعمال اليومية أو تبادل الخبرات.

4 الاتصال مع العملاء:

و هو الاتصال مع المستفيدين من خدمات المؤسسة،و تقديم الخدمات لهم و الاستماع لطلباتهم.

5 الاتصال مع البيئة الخارجية:

و يقصد به الاتصال مع الجهات الخارجية التي تستفيد منها المؤسسة لإنجاز أعمالها التي لا تقوم بها بنفسها،كمزودي خدمات الصيانة، و الجهات الإعلامية في التسويق،أو الراغبين في الاستثمار أو الجهات المختصة ذات العلاقة.

3 مهارات التقدم للوظيفة

1 أولاً: كتابة السيرة الذاتية

ما "السيرة الذاتية"؟

تعرف السيرة الذاتية باصطلاح لاتيني شائع هو: Curriculum Vitae، والذي عادة ما يختصر إلى: .C.V فكلمة Curriculum تعني: مهنة (career) أو سير أو سياق (course)، أما كلمة Vitae فتعني: حياة (life)، إذًا فالمعنى الإجمالي يمكن تبسيطه بأنه: المسار المهني لحياة الفرد.

تعريف السيرة الذاتية

ملخص الإنجاز التعليمي والمهني والثقافي والمهاري لشخص ما بما يناسب عملاً محدداً يستهدفه هذا الشخص .

معلومة

عادة ما نسمع تعبيرًا آخر يشير إلى السيرة الذاتية

وهو: résumé (وتنطق: "ريزوميه")، ولا تختلف الـ résumé عن الـ .C.V سوى في الطول والاسترسال ففي الأولى لا تتجاوز عادة الصفحتين طولاً حيث يتم فيها اختصار المعلومات إلى حد كبير، أما في الثانية فتكون أكثر إطالة وتفاصيلاً (وعادة ما يتبناها الأشخاص الأكثر خبرة وتأهيلاً).

أهمية السيرة الذاتية

تعد سيرتك الذاتية فرصة لعرض خبراتك ومهاراتك وإنجازاتك وتسويقها في جهة عمل تبتغيها ، وهنا تظهر أهمية كتابة سيرة ذاتية جذابة وقوية، فكثيراً ما تكون هي العامل الفاصل بين ترشيحك لخطوة أكثر تقدمًا (وهي: "المقابلة الشخصية") ثم قبولك في العمل الذي تبتغيه أو استبعاد طلبك .

و لا نبالغ إذا قلنا إن سيرتك الذاتية هي عنوان شخصيتك في عالم الأعمال الاحترافي وهي التي تبرز مدى مناسبتك للوظيفة .

وهذا لا يعني أن السيرة الذاتية المكتوبة بحرفية يمكن أن تؤهل شخصا قليل الخبرة أو ليست له خبرة ولكن ما نقصده أن شخصًا مؤهلاً يمكنه أن يكون أكثر جدارة وتنافسية في مجاله العملي إذا عرف شروط كتابة السيرة الذاتية وأتقن المهارات اللازمة لعرض سيرة ذاتية احترافية.

المكونات الأساسية للسيرة الذاتية

1 بيانات التعريف والتواصل

و تكون عادة في مقدمة السيرة الذاتية ، وتشمل: الاسم ، والعنوان البريدي ، ورقم الهاتف الخاص والفاكس و عنوان البريد الإلكتروني، ويعد هذا القسم من الأقسام الأساسية التي لا تخلو منها سيرة ذاتية.

2 الهدف

ويكتب بعد بيانات التعريف حيث يساعد على رسم صورة إيجابية عن المتقدم حين يُكتب بشكل صحيح كما أنه يساعد كاتب السيرة على تحديد المكونات والموضوعات التي يجب أن يغطيها في سيرته لتخدم هذا الهدف.



13 المعرفون

وهم أشخاص ذوو مكانة علمية أو مهنية، عملوا أو أشرفوا على صاحب السيرة، وعادة ما تكتب عبارة: (متاحون عند الطلب) أي أنه يمكن توفير أسماء هؤلاء الأشخاص وبيانات الاتصال الخاصة بهم إذا طُلب ذلك.

14 أنشطة متنوعة

ويفيد هذا القسم حديثي التخرج على الأخص، فهو يعوض افتقارهم إلى الخبرة في مجال تخصصهم برسم صورة أكثر وضوحًا لشخصيتهم من خلال ما مارسوه من أنشطة فيما قبل التخرج (مثل الاشتراك في الخدمات المجتمعية، أو الجمعيات التطوعية أو الأنشطة الطلابية... إلخ).



اثنتا عشرة نصيحة لكتابة سيرة ذاتية ناجحة

1 حدد ماهية وظيفتك:

عند كتابة "التسلسل الوظيفي"، يراعى كتابة اسم الوظائف التي شغلتها بالإضافة إلى طبيعة المهام التي تقوم بها من خلال هذه الوظيفة والنتائج التي تحققها من خلال هذه المهام، فسيفيد ذلك في إعلام القارئ بالضبط بما يمكنك عمله (لاحظ أن أسماء الوظائف والمهام الموكلة إليها قد تختلف من مؤسسة إلى أخرى).

2 اعمل على توضيح جميع التواريخ والأماكن المذكورة في سيرتك الذاتية:

لا تجعل القارئ يحاول تخمين أي من المعلومات المقدمة في سيرتك، وإذا كان هناك تزامن بين وظيفتين في الوقت نفسه، فعليك توضيح هذا الأمر ولا تتركه غامضاً.

3 اهتم بالتفاصيل:

هل قمت بعمل فني على مستوى عال من التقنية أو يتميز بالتعقيد النسبي؟ هل قمت بعمل ذي أهمية ملحوظة أو درجة مميزة من الإنجاز؟ إذا كان الأمر كذلك، فلا تخجل من ذكر التفاصيل، بل عليك إبرازها بشكل واضحفهذا ما سيميز سيرتك الذاتية عن غيرها.

4 راع "النسبة والتناسب":

يجب أن يتناسب طول المهارات والخبرات مع علاقتها بهدف السيرة الذاتية، فمثلاً: إذا كنت تكتب سيرة ذاتية بهدف الحصول على وظيفة فني في معمل للتحاليل الطبية، فليس من المنطقي أن تكتب فقرة واحدة تتناول فيها وظيفتك الحالية ككيميائي في مجال التقنية الحيوية، ويليها ثلاث فقرات كاملة تتناول فيها تعليمك قبل الجامعي!

5 اهتم بالمعلومات المتعلقة بالموضوع:

اهتم بالمعلومات المتعلقة بموضوع السيرة فالقارئ لن يهتم إذا كانت هوايتك هي صيد الأسماك، أو أن وزنك ٨٠ كيلوجرام أو أنك مشترك في إحدى الجمعيات الشبابية لممارسة إحدى الهوايات الترفيهية إذا كان هدفك هو إدارة قسم علمي للأبحاث.

6 كن واضحًا:

لا تفترض أن القارئ يعلم أن جامعة الملك سعود تقع في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، أو أن "C.S." تعني: "علم الكمبيوتر" Computer Science، بل عليك توضيح الأمور التي قد لا تكون معروفة عند الجميع.

7 طول السيرة الذاتية

عادة لا تتجاوز السيرة الذاتية الصفحتين إلا إذا كان صاحب السيرة ذا خبرة طويلة وله كثير من الإنجازات الواضحة. أما إذا كنت حديث التخرج وليس لديك كثير من الخبرات والمؤهلات، فلا تحاول أن تتجاوز الصفحتين فسيكون من الواضح أنك تحاول الإسهاب من أجل إثارة إعجاب قارئ السيرة.

8 كن دقيقًا في كتابتك

حاول أن تراجع سيرتك أكثر من مرة لتتثبت من خلوها من الأخطاء الإملائية والنحوية والأخطاء المتعلقة بعلامات الترقيم ، فالسيرة الذاتية المتقنة الخالية من مثل هذه الأخطاء تظهر شخصية جيدة تسعى لإتقان عملها ، وعلى العكس فسيرة ذاتية محتوية على هذه الأخطاء لن تعكس سوى شخصية لا مبالية ولا تهتم حتى بإتقان ما تفعله لتحصل على وظيفة، فضلاً عن إتقان العمل عقب الحصول على الوظيفة.

يمكن أيضًا الاستعانة بزميل أو صديق لمراجعة سيرتك لاكتشاف الأخطاء التي قد تمر عليك إما بسبب تعودك إياها أو عدم درايتك بها أصلاً.

9 التنظيم

نظم أفكارك في نسق معين تسهل قراءته.

10 اتبع النسق المعروف للسير الذاتية

لا تنحرف كثيرًا عن النسق المتعارف عليه لكتابة السيرة الذاتية، وأياً ماكان تخصصك، يمكنك أن تعرف صور النسق المختلفة لكتابة السير الذاتية بزيارتك للموقع الإلكتروني: http://www.resume.com ستجد نماذج مختلفة من السير الذاتية تلائم كل تخصص على هذا الموقع، كما ستجد كثيراً من النصائح المفيدة لأفضل النتائج عند كتابتك لسيرتك الذاتية.

11 اقنع القارئ بأنك شخص نشط وفعال

لتحقق ذلك فعليك استعمال لغة حيوية قوية تركز على ما بذلت من جهد وما نتج عن هذا الجهد.

12 استعمل العناوين الرئيسية والعناوين الفرعية

إن ميزة وضع أفكارك بهذه الطريقة، ليس فقط لأنها تجعل سيرتك أكثر تنظيمًا وجودة بل لأنها تساعد القارئ في "التجول" بسهولة ويسر في سيرتك ليحصل منها على ما يريد من معلومات.

أربعة عشر أمراً لابد أن تتفاداها للحصول على سيرة ذاتية احترافية



1 لا تكتب سيرة ذاتية أو (C.V) في بداية السيرة الذاتية أو في أي مكان آخر بها، وهذا خطأ شائع يقع فيه معظم كاتبي السيرا جعل رأس السيرة الذاتية هو اسمك، ويليه سائر بيانات التعريف والتواصل.

2 لاتستخدم ورقًا ملونًا أو مزخرفًا أثناء طباعة سيرتك الذاتية لتجميلها. إن جمال السيرة الذاتية لن يظهر إلا بتنظيمها وتنسيقها بشكل جيد ولطباعتها استعمل ورقًا أبيض عالي الجودة لا يقل عن ٨٠ جراماً .

معلومة

عندما نقول إن هذا الورق ٨٠ جرام، فإن هذا يعني: وزن المتر المربع من هذا الورق يكون ٨٠ جراماً، وهو رقم يدل على سمك الورق ومتانته... ويكون مكتوبًا على رزمة الورق .

3 لا تتسرع بتقديم سيرة ذاتية قبل مراجعتها فحيث أن احتواءها على أخطاء من هذا النوع هو دليل على ضعف احترافيتك وكفاءتك.

4 لا تكتب تفاصيل أكثر مما ينبغي عن حالتك الاجتماعية فمثلاً: يكفي أن تقول: متزوج أما بالنسبة لعدد أطفالك وأعمارهم فيمكن مناقشتها بعد ذلك (لتوفير التأمين الصحي أو بدل السكن مثلاً).

5 لا تستخدم اختصارات لأول مرة بدون ذكر مدلول هذه الاختصارات (ويصدق ذلك على أشهر الاختصارات على الإطلاق، أو على ما تعتقد أنه كذلك).

6. لا تسرد أسماء الأشخاص المعرفين في نهاية السيرة الذاتية، بل استبدل بأسمائهم بعبارة: "متاحون عند الطلب"، ويمكن تقديم قائمة بهم إذا طُلب منك ذلك لاحقًا

7. احرص على طباعة سيرتك الذاتية بشكل جيد واحذر من تصويرها بآلة غير جيدة ، وتذكر: أن مظهر سيرتك الذاتية هو أمر مهم جداً.

8. لا تختصر سيرتك الذاتية بدرجة تؤثر في وضوحها وإبراز مهاراتك وخبراتك، فإذا استشعرت حاجتك إلى الإفاضة في سيرتك لإبراز ما اكتسبت من مهارات وما حققت من إنجازات، فلا تتردد!.

9. لا تذكر سوى الحقيقة: لا تذكر أي معلومة أو تاريخاً غير حقيقيين لإبراز ما هو غير موجود.

10. إذا كنت تستهدف العمل في مجال ليس لديك فيه خبرة كبيرة، فلا تستخدم "النسق الزمني" في الكتابة، بـــل اســـتـخـدم "النسق الفعال" الذي يهتم بالمهارات .

11. لا تنسخ "الوصف الوظيفي" من إعلان الوظيفة التي تتقدم إليها لتستخدمه كهدف لسيرتك الذاتية .

12. تجنب تكرار الألفاظ في السيرة الذاتية .

13. لا تقدم سيرتك الذاتية إلى مؤسسات أو وظائف أنت غير مؤهل لها ركز جهودك حتى تصيب هدفك.

14. لا ترفق أوراقاً ومستندات مع سيرتك الذاتية بدون داع ، فهناك مثلاً من يميل لعمل صور ضوئية من جميع الشهادات الدالة على حضوره دورة من الدورات أو مؤتمر من المؤتمرات أو أي شهادة خبرة أو شكر حصل عليها الأفضل ألا تفعل ذلك وتكتفي بالسيرة الذاتية (ومعها خطاب التقديم)، أما بالنسبة إلى الشهادات المؤيدة لما ذكرته في السيرة الذاتية فيمكنك إضافة العبارة الآتية: (كل الوثائق و الشهادات جاهزة عند الطلب).

أنواع السير الذاتية :

1 أولاً: السير الذاتية الورقية

وهي السير التي يتم طبعها وتقديمها للجهة المطلوب التعيين بها، ولها عدة أنماط:

1 السيرة الذاتية المرتبة ترتيبًا زمنيًا :

وهي الأكثر شيوعًا و يتبناها الأشخاص ذوو الخبرة النسبية وذلك لأن جميع العناصر تذكر فيها مرتبة ترتيباً زمنيًا من الأحدث للأقدم.

2 السيرة الذاتية المرتبة ترتيبًا وظيفيًا :

وتهتم بالمهارات المتنوعة التي يتصف بها صاحب السيرة الذاتية، وهي تناسب الأفراد ذوي المهارات غير المتعلقة بشكل مباشر بالوظيفة المعلنة... كما أنها قد تفيد في تغطية فترات البطالة لصاحب السيرة بين الوظائف المختلفة.

3 السيرة الذاتية الجامعة :

وهي التي تجمع بين خصائص الأولى والثانية... ففيها يمكن سرد مجموعة من المهارات الحرفية لصاحب السيرة، ثم يليها سرد بالوظائف التي شغلها مرتبة ترتيباً زمنيًا، ويعاب على هذا النوع، أنه يتميز بالتكرار الممل؛ لذلك يقل استعماله مقارنة بالنوعين السابقين.

2 ثانيًا: السير الذاتية الإلكترونية

كما أثرت ثورة الإنترنت في كل شيء تقريبًا، أثرت في كتابة السير الذاتية لتفتح عصرًا جديدًا في مجال التقدم للأعمال، ليظهر ما يعرف باسم: "السير الذاتية الإلكترونية" وهي تجعل كتابة السيرة الذاتية سهلة كثيرا فعلى الموقع الالكتروني للمؤسسة يتم وضع ملف ذو نسق معين يملأ ثم يرسل بالشبكة.

2 ثانيًا : كتابة خطاب التقديم : Cover letter

ما هو خطاب التقديم؟

هو الخطاب المرفق مع السيرة الذاتية لتقديم المزيد من الشرح والتوضيح عن صاحب السيرة الذاتية ومهاراته ومؤهلاته.

أهمية خطاب التقديم :

1. جذب انتباه القارئ إلى مواطن القوة في السيرة الذاتية التي تتعلق مباشرة بالوظيفة المتاحة.

2. لا تعني النقطة السابقة أنه ينبغي إعادة محتوى السيرة الذاتية في خطاب التقديم وإنما المقصود هو إبراز النقاط الهامة في السيرة الذاتية وامتداحها بأسلوب ملائم.

3. الهدف الرئيس لخطاب التقديم هو جذب القارئ لسيرتك الذاتية (وملفك كله في الجملة) دون سائر المتقدمين للوظيفة ، فبالأسلوب الذكي الرشيق لخطاب التقديم يمكنك إقناع القارئ بمدى ثقتك بنفسك وقدراتك وملاءمتك للوظيفة المستهدفة.

4. إنه بمنزلة خطاب لتنظيم التواصل مع المتقدم للوظيفة، فهو يحتوي –في صفحة واحدة- على عناوين الاتصال وبياناته لكل من المرسل والمستقبل، كما أنه يُحدد فيه أنسب المواعيد للاتصال مما يزيد من فاعلية التواصل.

كيف تكتب خطاب التقديم

1. اسم كاتب الخطاب (المرسل) وبياناته، وتاريخ كتابة الخطاب في الجزء العلوي الأيسر من الخطاب المكتوب بالعربية (والعكس في المكتوب بالإنجليزية).

2. اسم المرسل إليه وبياناته في الجزء العلوي الأيمن من الخطاب المكتوب بالعربية (والعكس في المكتوب بالإنجليزية).

3. حدد الوظيفة التي تتقدم إليها (فمن الممكن جدًا أن تكون الشركة قد أعلنت عن عدة وظائف في ذات الوقت)، مع الإشارة إلى كيفية معرفتك بهذه الوظيفة الشاغرة وتوقيتها.

4. عرف نفسك (درجتك العلمية، ومنصبك الوظيفي الحالي) مع الإشارة إلى توافق نفسك وإمكاناتك مع المنصب الشاغر.

5 أبرز أهم إنجازاتك مع الإشارة إلى سيرتك الذاتية للمزيد من التفاصيل.

6 أكد اهتمامك بالانضمام للمؤسسة المستهدفة، مع الإشارة إلى معرفتك ببعض المعلومات عنها والأنشطة التي تمارسها وإنجازاتها.

7 اختتم خطابك بوعدك بالاتصال بالمرسل إليه في وقت ويوم محدد لتتمكن من تحديد موعد للمقابلة الشخصية.

8 اشكر المرسل إليه على اهتمامه بخطابك.

9 وقع الخطاب بعبارات لائقة ودودة ،ولكن غير مبالغ فيها .

10 أدرج رقم هاتفك مرة أخرى في نهاية الخطاب.

عشرة نصائح ينبغي مراعاتها عند إعداد خطاب التقديم ليكون احترافيًا وفعالاً

- يجب ألا يزيد خطاب التعريف بأي حال على عن صفحة واحدة.
- حاول بقدر الإمكان أن توجه خطابك لشخص محدد ، و ابذل قصارى جهدك لتعرف المسؤول في المؤسسة الذي سيقرأ خطابك فإذا لم تتمكن من معرفته، فيمكنك توجيهه إلى "من يهمه الأمر" .
- وجه خطابك للمسؤول بشكل رسمي، أي ضع اللقب الصحيح له (الدكتور/، الأستاذ/، السيد/، المهندس.. الخ) يليه اسمه الثنائي (الاسم الأول واسم العائلة).
- تأكد من الهجاء الصحيح لاسم المسؤول.
- كن مختصرًا ومحددًا ودقيقًا في صيغة الخطاب، ولا تخرج عن الموضوع و الصيغة الرسمية المفترض كتابة الخطاب بها.
- اكتب خطابًا خاصًا يتناسب مع كل وظيفة تتقدم إليه لا تحتفظ بصيغة جاهزة تقدمها في كل مناسبة لاستيفاء المطلوب فحسب.
- اذكر باختصار سبب اهتمامك بالانضمام لهذه المؤسسة، مع إيضاح معرفتك بأنشطة هذه المؤسسة.
- حاول ألا تزيد الفقرة على أربعة أسطر أو خمسة ليسهل قراءتها و فهم مضمونها، مع عدم تكرار محتويات سيرتك الذاتية ولكن يمكن الإشارة إليها للمزيد من المعلومات.
- اطلب من زميل أو صديق مراجعة الخطاب لتصحيح ما قد يكون به من أخطاء لغوية أو إملائية.
- تواصل مع المؤسسة لتستيقن وصولها للشخص المعني الذي وجهت له الخطاب ، مع معاودة الاتصال في اليوم والتوقيت الذي حددته في الخطاب.

ثالثًا: كتابة خطاب التوصية

ماذا تفعل حين تطلب من أحدهم كتابة خطاب توصية ليدعمك؟



1. لا تطلب من أحدهم دعمك بخطاب توصية إلا إذا كنت تعرفه جيدًا وتعلم أنه يعرفك جيدًا ويعرف مهاراتك وقدراتك (كرئيس سابق لك و أحد أساتذتك، أو أحد مدربيك،... الخ) و لا تطلب أيضاً من أحد أقاربك كتابة خطاب لك.
2. ثلاثة خطابات توصية كافية جدًا... لا تزد على ذلك الحد، وإلا كانت سلبية في حقك.
3. أعط من يدعمك وقتا كافيا ليكتب خطاب التوصية.
4. تحدث معه، وأخبره بأهدافك المهنية ونبهه إلى ما يمكن أن يقول في خطابه ليساعدك على تحقيق هذه الأهداف،و وجهه ليكون محددًا فالمديح العام غير المحدد هو مضيعة للوقت،وقد يضر.
5. لا تخجل من إظهار ما يجب إظهاره من قدراتك ومهاراتك وتذكر أن خطاب التوصية بمنزلة "خطاب تسويق" لك.
6. تابع من يكتب الخطاب (من غير إلحاح)، لتعلم أنه سينتهي قبل الوقت المحدد، ولكي توعز إليه ما ينبغي أن يكتبه من الكلمات.
7. إذا كتب لك الخطاب وتسلمته، فاشكره من فورك بأسلوب جيد. وعليك إخباره إذا حصلت على الوظيفة، وكيف أعانك خطابه على الحصول عليها.

4 رابعا : اجتياز المقابلات الشخصية.

عادة ما تكون هناك فكرة سابقة لدى القائمـين على المقابـلة الشخصية والمسؤولـين عن اتخـاذ قـرارات التعـيين و عن الصفات التي يبحثون عنها في موظفيهم الجدد، ويتوقعون إمكانية ملاحظة هذه الصفات في المقابلة الشخصيةفمن المهم للمتقدمين للوظائف الإعداد الفائق عند إعداد ملفات التقدم للوظائف، ويزيد هذا الإعداد قبل الدخول للمقابلة الشخصية لتحقيق هذه الصفات المطلوبة لرفع احتمال التوظيف.

و الصفات والخصائص الشخصية لها أثر كبير في مساعدة المتقدمين في الحصول على الوظائف التي يريدونها ومن أهم هذه الخصائص:



1 الحضور:

إن الانطباع الأول عند دخول المتقدم إلى مكان المقابلة الشخصية يدوم طوال المقابلة وما بعدها ومن ثم يؤثر في نتيجة المقابلة تأثيراً مباشراً فعليك بمراعاة مظهرك بشكل جيد وملائم لطبيعة المقابلة.



2 القدرة على التواصل:

وتعني كيفية نقل أفكارك إلى القائمين بالمقابلة بشكل مميز وملائم لمستوى الوظيفة المتقدم لها ، لاحظ أن القائم على المقابلة لن يقوّم فقط ما تقوله من معلومات ولكنه سيقوّم أسلوبك في إيصال هذه المعلومات.



3 الحماسة والاندفاع:

هل يبدو عليك علو الهمة والحماسة والتوجه الإيجابي؟ هل تثق بنفسك وبقدرتك على إنجاز المهام التي ستوكل إليك في هذه الوظيفة؟ لا شك أن مثل هذه الصفات ستؤثر كثيراً في القائمين بالمقابلة وقراراتهم.



4 الذكاء:

مع أهمية شهادات المتقدم ومعدلاته الأكاديمية، فإن الذكاء في الرد على الأسئلة وتوجيه الأسئلة قد يكون أهم فإن هذين يرسمان ملامح شخصية تتسم بالذكاء الوجداني الذي يكون له الدور الأكبر في القيام بالمهام المستقبلية.



5 النشاط واليقظة مدى الانتباه:

فهذه السمات من أهم السمات المميزة للشخصية الطموحة والواعدة، لذلك هي الأكثر قبولاً لدى القائمين بالمقابلة وتشجيعًا لهم على قبول المتقدم الذي يتسم بها.



الاستعداد للمقابلة الشخصية:

1. اجمع أكبر قدر من المعلومات عن المؤسسة التي تتقدم للتوظيف لديها فكلما قويت قاعدتك المعلوماتية عن المؤسسة كانت إجاباتك عن أسئلة المقابلة أكثر حنكة وذكاء، و "أكثر إقناعًا".

2. ارتد الملابس الملائمة التي تتسم بالأناقة والرسمية، وبالطبع النظافة والهندام الملائم مع الاهتمام بشكل الشعر وتقليم الأظافر.

3. احرص على إحضار نسخ إضافية من سيرتك الذاتية للمقابلة الشخصية وخطابات التوصية وغيرها من المستندات التي وقدمتها في ملف التوظيف إن احتفاظك بنسخ من هذه المستندات وإبرازك لها عند الحاجة إليها أكبر دليل على تنظيمك واهتمامك الفائق قبل موعد المقابلة .

4. عليك بالوصول مبكرًا ١٠-١٥ دقيقة، أو قبل ذلك ويمكنك الانتظار في سيارتك أو في مقهى قريب من مكان العمل ، المهم أن تتخذ كافة احتياطاتك لتتجنب أي تأخير (ولو لدقيقة واحدة).

5. عامل كل الناس في المؤسسة بأسلوب احترافي وودود (في ذات الوقت)، بدءًا من العمال وموظفي الاستقبال الرؤساء والقائمين على المقابلة ،لا تجعل أي تعامل غير رسمي قد تتلقاه من موظفي المؤسسة يخرجك عن هذه الصورة الرسمية الهادئة.

6. ابتعد عن مضغ العلكة أو التدخين أو التحدث في الهاتف الجوال أو أي عادات أخرى مستفزة للآخرين أو مشتتة للانتباه منذ لحظة دخولك المؤسسة (حتى قبل المقابلة الفعلية).

7. لا تقاطع أحداً من القائمين بالمقابلة أبدًا، حتى لو كنت متحمسًا للإجابة.

8. انتبه للغة جسدك ، فعليك أن تجلس منتصب الظهر باعتدال مع المحافظة على ابتسامتك مع الاتصال بالعين مع الطرف الآخر و عدم النظر من الأعلى إلى الأسفل لأي أحد، كما يمكنك الميل للأمام لإظهار اهتمامك ببعض النقاط أو الأسئلة ولكن مع عدم المبالغة في الميل حتى لا تبدو كحركة غير لائقة أو متسمة بالتحدي، وعليك تجنب التململ أو اتخاذ مظهر الاسترخاء في جلستك.

9. للإجابة عن الأسئلة، عليك أولاً أن تنصت إليها باهتمام بالغ، ولا بأس من الاستفسار عن المقصود من السؤال إذا لم تستوعبه ، و لا بأس أيضاً من الصمت الهادئ لحظات لتستجمع أفكارك قبل أن تبدأ في الإجابة ، وأخيرًا عليك تقديم إجابات أمينة وصادقة وغير مفتعلة ومختصرة في ذات الوقت.

10. عندما يقوم القائم على المقابلة بإنهائها، صافحه بقوة واترك المكان بثقة و لباقة.





الأسئلة التي يجب توقعها أثناء المقابلة

- أسئلة تستهدف معرفة علاقتك بزملائك في وظائفك السابقة.
- أسئلة تستهدف معرفة علاقتك برئيسك أو رؤسائك في وظائفك السابقة.
- أسئلة تستهدف معرفة أهدافك في هذا المجال.
- أسئلةتوضح طبيعة عملك/أعمالك السابقة.
- أسئلة تستكشف مدى تعليمك أو خبرتك أو كليهما
- أسئلة للتثبت من صحة السيرة الذاتية .
- أسئلة توضح الأسباب التي دفعتك لتغيير وظيفتك.



الأسئلة التي يمكن أن تسألها في المقابلة

- ما أول مهمة ستطلب مني إذا تم تعييني؟.
- وماذا بعد هذه المهمة؟.
- في أي مجال ستطلبون مني تنمية خبرتي؟.
- ما الموارد الموجودة بمؤسستكم أو في أي مكان آخر لتحقيق أهداف الوظيفة؟
- هل سأتلقى أي تدريب؟ هل سيكون داخل نطاق المؤسسة أم خارجها؟.
- ما المميزات التي تتطلعون إليها لمن سيشغل هذه الوظيفة؟.
- لماذا هذا المنصب شاغر في الوقت الحالي؟.
- ما العقبات التي تواجهونها في المؤسسة (بشكل عام/المتعلقة بالوظيفة)؟
- ما التغيرات التي تتوقعونها في مؤسستكم؟.
- هل هناك مناصب أخرى شاغرة؟ ما مدى علاقتها بالوظيفة الحالية؟.
- كيف سأخضع للتقويم، وما المعدل الزمني للتقويم؟.
- عند الإنجاز في هذه الوظيفة ما هي الترقيات الممكنة، وفي أي مدى زمني؟.
- هل يمكنكم شرح إجراءات التعيين في هذا المنصب؟.
- متى ستتخذون قراركم بشأن هذه الوظيفة؟.

الأسئلة التي يجب أن تتجنبها

تجنب الأسئلة المتعلقة بالراتب والبدلات ونحوهما ، فمع أهمية هذه الأسئلة، يمكن تناولها لاحقًا بعد أن تتيقن من حاجتهم إليك ومدى ملاءمة مؤهلاتك لهذه الوظيفة المعلنة.

ولا مانع من طلب نسخة من اللائحة المنظمة لشؤون الموظفين بالمؤسسة للاطلاع عليها في أثناء انتظارك للخطوات اللاحقة للمقابلة الشخصية.



ماذا بعد انتهاء المقابلة الشخصية ؟

1. قبل انتهاء المقابلة عليك أن تتثبت من فهمك للخطوة التالية في هذه المؤسسة من يفترض أن يتواصل معك عقب المقابلة؟ ومتى؟ وفي أثناء هذا الوقت ماذا يفترض عليك أن تفعل؟

2. عقب المقابلة، عليك أن تقوم بتدوين أهم مجرياتها في أسرع وقت قبل نسيانك للتفاصيل ، ستفيدك هذه التفاصيل في الخطوات التالية من آليات التوظيف، بل وستفيدك حتى لو لم تحصل على هذه الوظيفة لكونها خبرة كبيرة لك عند التقدم لوظائف تالية.

3. يمكنك إرسال خطاب شكر قصير إلى القائم على المقابلة، وإذا كان هناك لجنة من عدة أشخاص فيمكنك أيضًا إرسال خطاب لكل منهم.

4. لا تكن ملحاحاً أو متسرعًا في الاتصال هاتفيًا بالمؤسسة لمعرفة نتيجة المقابلة بل عليك الانتظار حتى وقت اتخاذ القرار وفقًا لما عرفته من لجنة المقابلة.

5. حتى لو علمت أنه تم اختيار متقدم آخر للمنصب الشاغر، فيمكنك إرسال خطاب شكر آخر لإتاحة فرصة المقابلة الشخصية لك، مع الإشارة إلى اهتمامك بمنصب مماثل في ذات الشركة إذا ما أتيح مثل هذا المنصب، مع استعدادك لإعادة المقابلة الشخصية في هذه الحالة.

4 الاتصال داخل بيئة العمل

تختلف أنواع الاتصال بين مستويات العاملين - كما سنتناول بالتفصيل خلال هذا الفصل - إذ يتنوع الاتصال بين شفهي وكتابي، إلا أنه في معظم الأحيان يكون الاتصال داخل الهيكل المؤسسي كتابيًا. و يتنوع الاتصال الكتابي بين القرارات والتقارير والمذكرات والتعاميم حتى البرقيات والفاكسات وغيرها. وتختلف هذه الأنواع من الاتصال الكتابي باختلاف الغرض منها، فالمخاطبات بين مستويات العاملين قد تتنوع لتكون: "طلب" request، أو "قبول لطلب أو رفض طلب" أو "شكوى" أو "استقالة".

أنواع الاتصال في بيئة العمل

1 أولاً: الاتصال المكتوب:

إن كتابة أنواع المخاطبات المكتوبة والتقارير أهم أساليب الاتصال على الإطلاق في مجال الأعمال، فإذا كان الاتصال الكتابي أمرا اختياريا على المستوى الشخصي، فإنه لا مفر منه في كثير من حالات الاتصال في مجال الأعمال. وسوف نتناول فيما يلي عددًا من أنماط الاتصال الكتابي في مجال الأعمال.

خطابات العمل الدورية

لقد تناولنا -سابقًا- نوعين من الخطابات هما: "خطاب التقديم"، و"خطاب التوصية" وهما نوعان من الخطابات ترفق عادة مع السيرة الذاتية للتقدم لوظيفة معلن عنها... والآن وقد حصلت على العمل وبدأت في ممارسته، ستحتاج إلى كتابة كثير من الخطابات الرسمية بشكل دوري، سواء أكانت هذه الخطابات موجهة لزملائك داخل المؤسسة أم كانت موجهة لجهات أخرى خارج المؤسسة. وفي جميع الأحوال فإن إتقان خطابات العمل من أهم العوامل التي تحسن من أساليب التواصل في بيئة العمل، ليس هذا فحسب بل إن هذا يعمل على رفع فاعلية التوثيق في مجال العمل.

ومع الأهمية القصوى لصياغة الخطابات - كما تناولنا ذلك بالتفصيل عند شرح "خطاب التقديم" - فإنها بالتأكيد ليست العامل الوحيد الذي يؤدي للحصول على خطاب احترافي (فتنسيق الخطاب، وشكل رأس الصفحة و نوعية الورق و جودته، كلها عوامل تؤدي إلى إعطاء انطباع جيد عن الخطاب ومدى احترافيته حتى قبل قراءته)

القرارات

القرارات هي نوع من أنواع خطابات العمل، والعامل الوحيد المميز لها هو "الإلزامية"؛ فالقرارات هي خطابات صدرت عن إدارة أعلى (مثل مجلس الإدارة أو مجلس الأمناء) واتجهت بشكل هابط (من الرئيس للمرؤوس)، وهي لا تحتمل المناقشة (إلا عبر القنوات الرسمية التي تحددها اللائحة المنظمة للعمل).

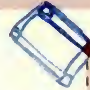
المذكرات

المذكرات رسائل يتم تبادلها بين الموظفين في هيئة من الهيئات للإخبار بمجموعة من المعلومات التي تنظم سير العمل، وتعرف أيضًا باسم "التعاميم".

ومع أن الرسائل الإلكترونية قد حلت محل المذكرات في كثير من المواقف، إلا أن المذكرات ما تزال تستخدم في بعض المواقف حيث تكون فيها هي الخيار الأمثل وعادة ما تقوم المؤسسات بتوفير نماذج خاصة لتستخدم خصيصًا للمذكرات.

الفاكس :

وهي صور رقمية للمستندات يتم إرسالها من ناسوخ إلى آخر وذلك بنقل البيانات المشفرة التي تعبر عن هذه الصور من خلال خطوط الهاتف.





معلومة

- عادة ما تستخدم الفاكسات في اختصار الوقت عند توقيع العقود والاتفاقيات وغيرها من الوثائق المهمة، فرسائل الفاكس موثقة ودليل يعتد به في الجهات القضائية.



نصائح لتفعيل التعامل مع رسائل الفاكس

1 خصص خطًا مستقلاً لجهاز الفاكس:

من الأفضل تخصيص خط هاتف مستقل لجهاز الفاكس، وتركه في حالة الاستعداد طوال الوقت، بحيث يستقبل رسائل الفاكس الواردة بشكل تلقائي، فلا تحتاج إلى من يضغط زر Receive مثلاً لاستقبال الرسائل ، لن يكون هذا موفرًا للعمالة الزائدة وحسب، بل إنه سيمكنك من استقبال الرسائل خارج أوقات الدوام (وخاصة عند استقبال الرسائل من دول أخرى تختلف في توقيتها يضع ساعات عنك).

2 تثبت من درجة الوضوح (resolution) المضبوط عليها الجهاز:

فمعظم أجهزة الفاكس تكون مضبوطة على درجة وضوح منخفضة، لذلك عليك التثبت من درجة الوضوح المطلوبة وخاصة إذا كنت ترسل بيانات دقيقة أو نماذج يراد تعبئتها.

3 استخدم دائمًا "صفحة بيانات الواجهة":

عادة ما يتم استعمال جهاز الفاكس في المؤسسة بواسطة مجموعة من الموظفين بها، كما أن الجهاز نفسه يستقبل كثيراً من رسائل الفاكس من كثير من الأجهزة من المؤسسات الأخرى، فمن المهم دائمًا إرفاق صفحة بيانات ترفق على واجهة الورقة (أو الأوراق) المراد إرسالها بالفاكس تحتوي هذه الصفحة على البيانات التي يحتاج المرسل إلى معرفتها ليتمكن من توثيق رسالة الفاكس وتصنيفها، وتتضمن هذه البيانات:

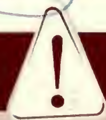
- أ- تاريخ الإرسال.
- ب- عدد الصفحات المرسلة (ليتمكن المرسل إليه من تتبع أي خطأ عند عدم اكتمال الرسالة).
- ت- اسم المرسل إليه (حتى يتمكن المسؤول عن جهاز الفاكس في المؤسسة المرسل إليها، من تحديد الشخص الذي تخصه الرسالة بسهولة لتوجيهها إليه).
- ث- رقم الفاكس (لتأكيد صحة الإرسال).
- هـ- رسالة تقديمية: حيث يوضح المرسل للمرسل إليه طبيعة هذه الرسالة، وهدفها، وكل ما يحتاج إلى إبلاغه إياه من معلومات لتفعيل عملية التواصل إلى أقصى حد.

4 تأكد من رقم الفاكس جيدًا:

كما ذكرنا فإن رسائل الفاكس تعتبر موثقة ودليل يعتد به في الجهات القضائية... فعليك مراعاة الدقة والحيطة عند إرسال رسائل الفاكس حتى لا تصل إلى جهاز آخر عن طريق الخطأ فتنتهك خصوصية وثائقك وبيانات مؤسستك.

2 ثانيًا: الاتصال الشفهي.

ومن أمثلة الاتصال الشفهي في مجال الأعمال (خلاف المقابلات التي تناولناها من قبل): المكالمات الهاتفية والبريد الصوتي.



معلومة

المكالمات الهاتفية .

من أهم الأخطاء شيوعًا في الاتصال الشفهي في الأعمال استعمال الهاتف استعمالاً خاطئ، وعادة ما يكون ذلك بإحدى طريقتين أو كليهما:

إطالة المكالمة الهاتفية عن حد تحقيق الهدف الحرفي من المكالمة.

استعمال أسلوب "غير رسمي" في التواصل بحيث تصبح المكالمة الحرفية أشبه بالمكالمة الشخصية.

ولتحقيق أعلى احترافية في الاتصال الهاتفي الاحترافي في مجال الأعمال، فيمكنك إتباع الخطوات الإرشادية الآتية:

1 أولاً: الإعداد لإجراء المكالمة الهاتفية:

1. تذكر أن المكالمة الهاتفية الاحترافية تتكون من ثلاثة أجزاء: "المقدمة الافتتاحية"، و"متن المحادثة"، و"تكرار خلاصة المكالمة".



2. عليك بتركيز أفكارك لشرح الهدف الأساسي من المكالمة، ثم حدد بوضوح هل ستكون هناك مكالمات لاحقة لاستكمال هذا الهدف ومن سيقوم بإجراء هذه المكالمات (أنت أو الطرف الآخر).

3. إذا كنت تنوي استعمال سماعة ليستمع آخرين للمكالمة أو كنت تنوي تسجيل المكالمة فعليك أن توضح ذلك للطرف الآخر في بداية المكالمة.



2 ثانياً: إجراء المكالمة الهاتفية:

لتحقيق أعلى فاعلية من المكالمة الهاتفية، عليك الالتزام بالخطوات الآتية بالترتيب:

1. عَرف نفسك للطرف الآخر، أو ذكره بنفسك (إذا كنت قد تواصلت معه) في بداية المكالمة.
2. اسأل الطرف الآخر هل لديه متسع من الوقت لإجراء المكالمة، وإلا يمكنك تحديد موعد آخر لمعاودة الاتصال به.
3. استعن بكتابة بعض الملاحظات (التي دونتها قبل المكالمة) لتنظيم أفكارك والنقاط التي ينبغي أن تتعرض لها خلال هذه المكالمة.
4. يمكنك توجيه الحوار بحيث تحث الطرف الآخر على تكرار أهم نقاط المكالمة بأسلوبه للتثبت من حسن التواصل بينكم وعدم وجود شكل من أشكال سوء الفهم.
5. لا تنزلق إلى أي أحاديث جانبية لا طائل منها، بل ركز تفكيرك على إنجاز المكالمة بشكل حرَفي.
6. راجع أهم نقاط المكالمة مع تأكيد على المسؤوليات المحددة لكل من طرفيها (أنت والطرف الآخر).
7. إنه المكالمة بشكل ودود (اشكر الطرف الآخر على وقته تمنّ له يومًا سعيـــدًا) ولا تنس تحديد موعد مكالمة أخرى (إذا لزم الأمر) مع التذكير بمن سيقوم بالاتصال حينئذ (أنت أو الطرف الآخر).



3 ثالثاً: ملاحظات عامة لتحسين مهارات الاتصال الهاتفي في العمل:

لابد من مراعاة ما يلي:



1. حدد وقت معيناً ملائم خلال اليوم لإجراء مكالماتك الهاتفية.

2. حاول أن تغلق باب مكتبك في أثناء الاتصالات الهاتفية ما أمكن ذلك، وذلك لإضفاء المزيد من الخصوصية على مكالماتك من جهة ولعدم مضايقة زملائك في العمل من جهة أخرى.

3. تجنب أي مقاطعات (على الأقل من جانبك) لزيادة فاعلية المكالمة الهاتفية إلى أقصى درجة.



معلومة

البريد الصوتي: Voice mail.

تعتبر الرسائل الصوتية شكلاً من أشكال الاتصال في مجال الأعمال وخاصة لمن يتواصل مع عدد كبير من العملاء بشكل مستمر، مثل: شركات حجز الطيران أو الفنادق، فلا يضطر إلى إعادة الاتصال مرارًا وتكرارًا للتواصل مع عميل واحد.

لابد من مراعاة الآتي عند ترك رسالة صوتية:

1. يقوم المتصل بكتابة ما يريد إبلاغه للعميل في دفتره بشكل واضح ومختصر، حتى لا يفاجأ بعدم وجود العميل وليكون مستعدًا لسرد الرسالة بوضوح.

2. يجب أن يحتفظ المتصل في ذهنه بالهدف التالي: أنَّ الهدف من تركه لرسالة صوتية أن يُعَرف المتلقي من هو المتصل و وقت الاتصال و المعلومة التي يريد المتصل إيصالها إليه.

3. لاحظ أن جميع الرسائل الصوتية تحتوي على معلومة واحدة في مجملها، وأي منها ينبغي ألا يزيد عن دقيقة واحدة فإذا شعرت أن رسالتك ستتجاوز ذلك، فالأفضل ألا تكون رسالة صوتية، والأفضل -حينئذ- أن تستخدم البريد الإلكتروني أو الخطابات العادية حسب الوقت المتاح لديك .

4. راع التحدث ببطء نسبيًا، وبوضوح لتكون رسالتك مفهومة.

5. راع خصوصية العميل:
لاحظ أن الرسائل الصوتية لا تضمن خصوصية العميل، فقد يسمعها غيره بدون قصد أو في أثناء سماعه إياها ،لذلك إذا أردت تناول أمرً حساس (مثل نتيجة تحليل طبي أو غيره)، فالأفضل أن تطلب من العميل معاودة الاتصال بك.



40 معاملة في انتظارك

- يتم عرض معاملة – افتراضية – على الطلاب و يُطلب من كل منهم الرد عليها، بحيث تتم كتابة الرد على ورقة A4.

41 السيرة الذاتية

- يتم كتابة السيرة الذاتية من كل طالب بناء على ما تم دراسته
- يتم عرض سيرة ذاتية مكتوبة على الطلاب ويطلب منهم تقييمها

42 تمثيل الأدوار

- يطلب من أحد الطلاب القيام بدور المتقدم للوظيفة واثنان آخران يقومان بإجراء المقابلة الشخصية
- يطلب من الطلاب كتابة خطاب للتقدم لوظيفة ما .

6

مراجع الوحدة السادسة

المراجع الأجنبية

(1) Textbooks & Dictionaries:

1. Poe, R. W. (2006). The McGraw-Hill Handbook of Business Letters. McGraw-Hill, Inc. 205 pp.
2. Seiler, W. J. and M. L. Beall (2005). Communication: Making Connections. Pearson Education, Inc. 495 pp.
3. Collins Gem Latin dictionary (1993). HarperCollins publishers.

(2) Websites:

1. ttp://careeregypt.com
2. http://careermideast.com
3. http://en.wikipedia.org
4. http://jerz.setonhill.edu
5. http://www.ehow.com
6. http://www.hhs.state.ne.us
7. http://www.phwa.org
8. http://www.pohly.com
9. http://www.resume.com
10. http://www.uiowa.edu
11. http://www.writeexpress.com



مراجع التدريبات

١ / اقرأ كتاباً في ساعة. بأسلوب القراءة التصويرية. يوسف الخضر . دار اقرأ للنشر والتوزيع. ٢٠٠٩

٢ / الألعاب التربوية. مهارات إبداعية في التربية والتدريب. عثمان الخضر. الناشر : الإبداع الفكري .٢٠٠٨

٣ / التدريب والتدريس الإبداعي .٢٦٠ طريقة ونصيحة وتمرين للإبداع في التدريب والتدريس . طارق السويدان. الناشر : الإبداع الفكري . ٢٠٠٥

٤ / المتحدث البارع. احترف الإلقاء وأتقن الإقناع . ياسر الحزيمي. مجموعة قرطبة . الطبعة الثالثة ٢٠٠٨